



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accès des personnes âgées ou à mobilité réduite aux services publics

Question écrite n° 20046

Texte de la question

M. Pierre Cordier appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur l'accès aux services publics pour les personnes âgées, à mobilité réduite, ou en situation de handicap. Il apparaît en effet que, outre les difficultés d'accessibilité des bâtiments, les nombreuses personnes qui n'ont pas Internet sont obligées de se déplacer pour plusieurs rendez-vous afin de renouveler un titre d'identité ou pour obtenir un *duplicata* de carte grise. Il souhaite par conséquent savoir si le Gouvernement envisage la mise en place d'un guichet unique dans chaque département, avec un accueil téléphonique et physique, à destination des personnes âgées ou à mobilité réduite, afin que toutes leurs démarches puissent être effectuées au même endroit.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération », a généralisé, courant 2017, les téléprocédures relatives aux demandes de titres d'identité, certificats d'immatriculation de véhicules et de permis de conduire qui s'opèrent désormais via le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, y compris les soirs et week-ends, constitue une simplification administrative appréciable en les dispensant de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Dans le cadre des demandes de cartes nationales d'identité et de passeports cependant, la dématérialisation concerne la totalité des échanges entre les mairies et les centres d'expertise et de ressources des titres chargés d'instruire les demandes de titres. Le recueil d'informations biométriques pour l'établissement du titre, telles les empreintes digitales, impose comme auparavant, un déplacement physique du demandeur dans les communes équipées en dispositifs de recueil. La dématérialisation des procédures ainsi conduite doit aussi permettre de mieux lutter contre la fraude documentaire. En contrepartie, la possibilité de déposer une demande de titre est déterritorialisée, c'est-à-dire dé-corrélée du lieu de domicile du demandeur. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'utilisateur dans la réalisation de ses procédures administratives, et moins de dépenses publiques, tout en maintenant un niveau élevé d'exigence dans le service public rendu aux usagers. Concomitamment à la fermeture des guichets, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 325 points numériques déployés dans les préfectures et les sous-préfectures permettent aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique. Des espaces numériques sont également accessibles, en particulier au sein des mairies et des maisons de services au public dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. La quinzième édition du baromètre des services publics publié le 15 décembre 2019 par l'institut Paul Delouvrier a démontré qu'un tiers des personnes interrogées savent qu'elles peuvent se faire aider dans leur démarche en ligne grâce à des médiateurs (en préfecture ou en maisons de services au public) et que 84 % sont satisfaites de la prestation du médiateur numérique en préfectures et en sous-préfectures. Le dispositif France Services s'inscrit également dans cette dynamique de guichet unique. Les structures labellisées seront systématiquement

accessibles aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap. Les usagers pourront y être accompagnés sur un large bouquet de services, dont le permis de conduire et la pré-demande en ligne de carte d'identité. À l'ANTS, un dispositif d'accueil téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. Le centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels important et par un nombre de courriels élevé. La situation s'est améliorée nettement, du fait des renforts très notables en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 300 en 2019. Enfin, parallèlement au maillage territorial, une instance ministérielle d'écoute des usagers, présidée par le secrétaire général et composée de partenaires administratifs et de représentants de diverses associations, a été installée le 17 novembre 2017. Elle a pour objectif de montrer la forte implication de l'échelon central du ministère de l'intérieur envers l'ensemble de ses usagers et d'apporter des améliorations concrètes aux procédures visées pour irriguer l'ensemble de l'interface usagers du ministère, tant au niveau central que déconcentré. Elle se réunit au moins une fois par an et est déclinée en groupes de travail opérationnels qui initient des actions relatives à l'inclusion numérique, l'accessibilité des téléprocédures aux personnes en situation de handicap et l'amélioration continue des téléservices. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de cette réforme ambitieuse qui permet d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers. Cette dématérialisation vise à éviter les déplacements physiques, coûteux et souvent synonymes de perte de temps. En revanche, il est du devoir de l'Etat de maintenir – et c'est ce qu'il a fait et continuera de faire – des points d'accès physiques pour ceux de nos concitoyens éloignés du numérique, peu autonomes avec les démarches en ligne ou dont la situation très particulière nécessite un contact physique.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Cordier](#)

Circonscription : Ardennes (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20046

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 mai 2019](#), page 4929

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2020](#), page 1957