Préfectures nouvelle génération

Pour une nouvelle relation avec l'usager

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

La relation avec les usagers est une préoccupation majeure et permanente pour le ministère de l'Intérieur : la qualité de l'accueil et du service rendu par son réseau territorial, celui des préfectures, est reconnue.

Les préfectures s'inscrivent dans l'avenir des territoires en choisissant de s'appuyer sur les technologies du numérique.

Le plan préfectures nouvelle génération facilite les démarches des usagers grâce à la dématérialisation des demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire, et de carte grise.



Trois changements opérés par le plan préfectures nouvelle génération :

1. Le développement de télé-procédures ergonomiques et aisément identifiables. La généralisation du recours aux télé-procédures vous permettra avant la fin 2017 de réaliser de manière dématérialisée votre demande de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire, ou encore de carte grise.
2. La possibilité de demander aide et conseil à des médiateurs présents dans les points numériques.

   Partout sur le territoire, un accès au numérique avec un accompagnement, si nécessaire, pour l'accomplissement de vos démarches.
3. Un réseau de partenaires (mairies, partenaires des secteurs public, para-public et associatif) et de tiers de confiance (professionnels de l'éducation routière et du secteur automobile…) présents sur l'ensemble du territoire.

Au travers de sa réforme, le ministère de l'Intérieur renforce ainsi la proximité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire, et notamment en milieu rural.

Désormais, des démarches en ligne pratiques, rapides et sécurisées, à partir de sites accessibles

1. MES DEMARCHES À PORTÉE DE CLIC

Qu'est-ce qu'une télé-procédure ?

- Les télé-procédures permettent d'accomplir les démarches administratives courantes sur Internet, sans passer pas le guichet des préfectures.

Est-ce sécurisé ?

- Nous nous assurons que vous n'êtes pas victime d'une usurpation d'identité : c'est pour cela que des vérifications sont opérées, sur Internet ou en face à face pour la carte d'identité et le passeport. Dans ce cadre, toutes les procédures peuvent impliquer la création d'un compte nominatif (compte individuel à créer).

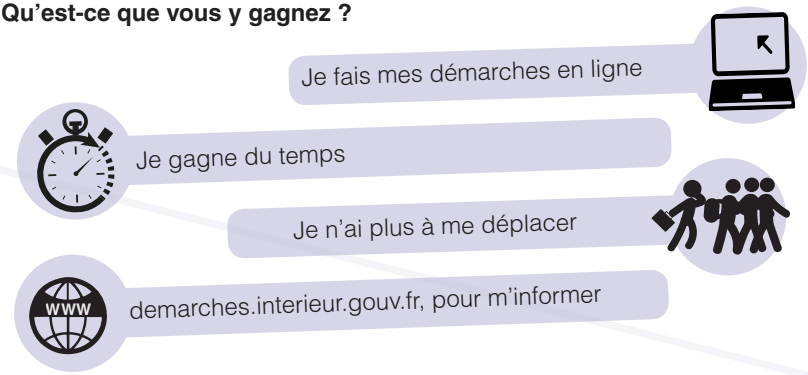
Sur quels sites pouvez - vous réaliser une démarche en ligne ?

- site Internet du ministère de l'Intérieur : www.demarches.interieur.gouv.fr
- site Internet www.service-public.fr
- site Internet de chaque préfecture
- site Internet de l'Agence nationale des titres sécurisés : www.ants.gouv.fr

Comment accéder à la télé-procédure ?

- Depuis le domicile, via Internet avec votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone ;
- Chez les tiers de confiance (professionnels de l'automobile, auto-écoles) ;
- Depuis un point numérique, situé en préfecture ou sous préfecture ;
- Dans un espace numérique, chez les partenaires du ministère de l'Intérieur, telles que les mairies, les associations, etc.

Qu'est-ce que vous y gagnez ?



2. DES TÉLÉPROCÉDURES POUR CHAQUE TITRE

Comment faire pour les démarches liées au permis de conduire ?

- Connectez-vous gratuitement au site de l'ANTS. Si vous ne disposez pas d'accès Internet, les points numériques en préfectures et sous-préfectures sont à votre disposition.
- Pour une première demande de permis de conduire, vous pouvez solliciter votre école de conduite pour qu'elle effectue la démarche pour votre compte si vous le souhaitez.

Comment faire pour les démarches liées à l'immatriculation des véhicules ?

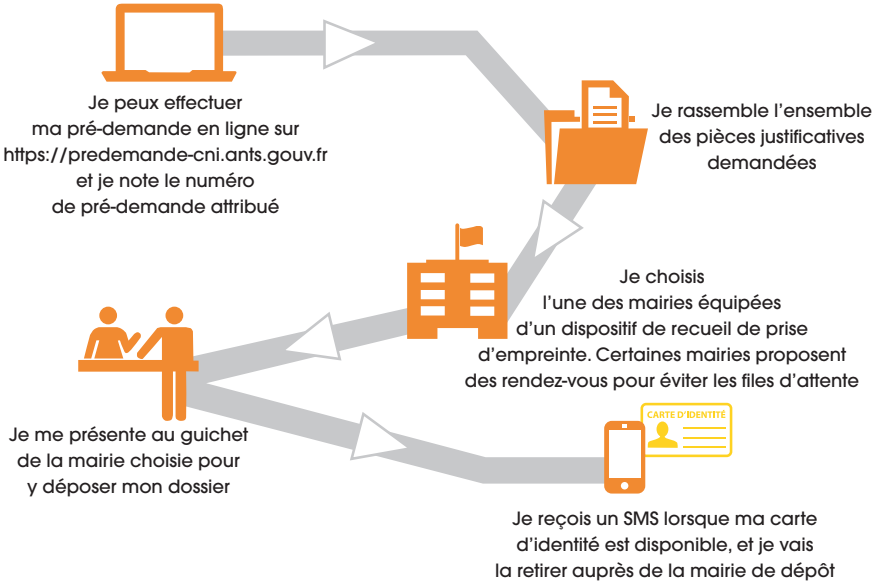
- Connectez-vous gratuitement au site de l'ANTS. Si vous ne disposez pas d'accès Internet, les points numériques en préfectures et sous-préfectures sont à votre disposition.
- Ou bien ayez recours aux services proposés, d'ores et déjà, par les professionnels de l'automobile habilités dans leurs établissements, leurs concessions ou sur Internet. Ils peuvent vous facturer ce service rendu.

Comment faire pour ma demande de carte nationale d'identité et de passeport ?

- Les mairies équipées de dispositifs de recueil vous accueillent ; vous en trouverez la liste sur le site www.ants.gouv.fr
- Vous avez la possibilité de réaliser votre pré-demande en ligne pour gagner du temps et faciliter l'enregistrement de votre demande ;
- Les mairies volontaires non équipées de dispositifs de recueil peuvent vous conseiller voire vous accompagner pour effectuer une pré-demande en ligne.

Que faire si vous rencontrez une difficulté ?

- Recourir aux informations sur Internet (www.demarches.interieur.gouv.fr), foire aux questions (FAQ), tutoriels vidéos, etc.
- Vous faire assister par un médiateur au niveau d'un point numérique en préfectures, et sous-préfectures.



3. LES POINTS ET ESPACES NUMÉRIQUES

Partout en France, au sein des points et espaces numériques publics, vous pourrez accéder aux sites Internet spécialisés, vous aurez la possibilité de scanner des documents, d'imprimer les justificatifs de réception de vos dossiers et, le cas échéant, de vous faire accompagner dans vos démarches par un « médiateur numérique ».

Le point numérique se compose d'un ordinateur relié aux sites Internet permettant l'accès aux télé-procédures du ministère de l'Intérieur, d'une imprimante et d'un scanner.



Les points numériques

- Les points numériques sont mis en place dans toutes les préfectures ainsi que dans la plupart des sous-préfectures.
- Les points numériques offrent la possibilité d'effectuer facilement ses démarches en ligne.
- Les points numériques s'adressent prioritairement aux personnes ne disposant pas d'un outil informatique personnel, ou peu à l'aise avec Internet. L'État s'engage donc pour réduire la fracture numérique.
- Les points numériques sont animés par un médiateur numérique et offrent ainsi un accompagnement personnalisé pour vous conseiller, vous guider et vous rassurer et vous permettre de gagner en autonomie avec les télé-procédures.

Les espaces numériques

- Les espaces numériques sont développés par les partenaires habituels de l'Etat. Ils se situent dans les mairies volontaires, dans les Maisons de service au public, dans les réseaux associatifs, etc.
- Les espaces numériques offrent un accompagnement à l'usage du numérique à tous les publics.
- Un médiateur numérique peut y être présent pour vous aider.

Vous pourrez facilement connaître l'ensemble des points existants dans votre département en vous rendant sur le site Internet de votre préfecture.

4. LES TIERS DE CONFIANCE : DES PROFESSIONNELS AGRÉES OU HABILITÉS

Les tiers de confiance sont :

- Les écoles de conduite agréées, pour le permis de conduire.
- Les professionnels du secteur automobile habilités, pour le certificat d'immatriculation des véhicules. Adressez-vous à ces professionnels dans leurs établissements, leurs concessions ou sur Internet.

Un tiers de confiance ça sert à quoi ?

- Dans un cadre contractuel, les tiers de confiance prennent en charge la demande pour le compte de leur client. Ils peuvent vous facturer ce service rendu.
- Les tiers de confiance accomplissent la transmission des éléments nécessaires à la télé-procédure ; le client reçoit à son domicile le titre demandé (permis de conduire ou carte grise).
- Les tiers de confiance sont présents partout sur l'ensemble du territoire, ce qui vous permet d'avoir accès au service au plus près de chez vous. La liste concernant les professionnels habilités pour les démarches liées au certificat d'immatriculation est disponible sur www.ants.gouv.fr

Exemples :

Un vendeur automobile peut effectuer pour le compte de son client la demande de certificat d'immatriculation du véhicule qu'il vient d'acheter.

Une école de conduite peut effectuer la demande de permis de conduire pour le compte de son élève qui vient de réussir l'épreuve pratique de conduite.

UN ACCOMPAGNEMENT DIVERSIFIÉ ET ADAPTÉ À VOS BESOINS

INTERNET

- www.demarches.interieur.gouv.fr
- Préfectures
- Agence nationale des titres sécurisés
  www.ants.gouv.fr
- www.service-public.fr
- Site internet des professionnels habilités



PHYSIQUE

- Points numériques en préfectures et sous-préfectures
- Mairies
- Partenaires : maisons de service au public MSAP
- Tiers de confiance : professionnels de l'automobile et auto-écoles

LEXIQUE

- **Télé-procédure :** procédure administrative qui s'accomplit en ligne via Internet.
- **ANTS :** Agence nationale des titres sécurisés, opérateur de l'Etat chargé de mettre en œuvre les procédures dématérialisées pour le ministère de l'Intérieur et ayant la responsabilité de la production des titres (CNI, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation).
- **Point numérique :** en préfectures et sous-préfectures, lieu où les usagers peuvent accéder aux télé-procédures du ministère de l'Intérieur et bénéficier si besoin de l'assistance d'un médiateur numérique.
- **Espace numérique :** lieu équivalent d'un point numérique mais situé hors d'une préfecture ou d'une sous-préfecture, où les usagers peuvent accéder à Internet pour accomplir des télé-procédures, en présence ou non d'un médiateur numérique.
- **Médiateur numérique :** personne présente dans chaque point numérique pour aider les usagers à accomplir leurs télé-procédures.
- **Dispositif de recueil :** poste informatique présent en mairies afin de permettre l'enregistrement des demandes de carte d'identité ou de passeport.
- **Tiers de confiance :** entité agréée par le ministère de l'Intérieur pour accomplir certaines télé-procédures et transmettre des justificatifs pour le compte de ses clients.

LES POINTS NUMERIQUES DANS LES PREFECTURES ET SOUS-PREFECTURES *

