



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

*Secrétariat Général*

DIRECTION DE LA MODERNISATION  
ET DE L'ACTION TERRITORIALE

SOUS-DIRECTION DE L'ADMINISTRATION  
TERRITORIALE

Affaire suivie par Aurélie PASQUIER

Paris, le 29 DEC. 2016  
N° 16-001365-I

Le préfet, secrétaire général

à

Mesdames et messieurs les préfets  
de département

**Objet :** mise en place des points numériques en préfectures et sous-préfectures et promotion  
des espaces numériques auprès des partenaires locaux

**PJ :** deux annexes

Le plan préfectures nouvelle génération (PPNG), en modifiant les modalités de délivrance des titres au bénéfice des démarches en ligne, nécessite de repenser la stratégie d'ensemble de la relation à l'utilisateur pour lui offrir un service plus simple et plus efficace, accessible par tous les publics sur l'ensemble du territoire.

Une partie de nos administrés rencontre en effet aujourd'hui des difficultés pour accéder et retirer tous les avantages de l'offre numérique qui est déjà et sera mis de manière croissante à leur disposition.

L'accompagnement de l'utilisateur dans la réforme passe par les trois piliers que sont la valorisation des réseaux de tiers de confiance, l'amélioration de l'ergonomie des procédures mises à disposition, mais aussi le déploiement d'un ensemble de points et d'espaces numériques de proximité, qui trouvera son équilibre au travers du schéma départemental d'accessibilité des services au public.

Les présentes instructions, relatives, d'une part, à la mise en place de points numériques en préfectures et sous-préfectures délivrant encore des titres (I), et, d'autre part, à la promotion des espaces numériques auprès de vos partenaires habituels (II), s'inscrivent dans ce troisième pilier.



## **I. Les points numériques seront installés dans chaque préfecture et dans les sous-préfectures délivrant des titres**

Je vous confirme que des points numériques, répondant aux caractéristiques techniques décrites en annexe à la présente circulaire, doivent être installés en préfectures et dans les sous-préfectures qui délivrent encore des titres.

Composé d'un équipement directement raccordé au réseau internet, le point numérique est conforme à l'identité visuelle préparée par la DICOM figurant également en annexe, et qu'il vous est possible de commander par l'intermédiaire du réseau des communicants en préfecture.

Il vise à offrir un accès simple à nos téléprocédures, et est animé par un médiateur numérique, qui peut être un volontaire du service civique, dont la mission est d'assister en tant que de besoin tous les usagers qui ne seraient pas autonomes.

Il ne s'agit donc pas d'assimiler le point numérique à la création d'un nouveau guichet en préfecture ou sous-préfecture, mais bien d'offrir une assistance aux usagers les plus éloignés du numérique.

Il vous appartiendra de développer cette offre en tant que de besoin dans les autres sous-préfectures de vos départements, au regard des besoins que vous identifierez et de l'offre existant à proximité, selon la présence éventuelle d'une maison de l'Etat ou d'une maison de services au public.

## **II. L'espace numérique devra proposer les mêmes prestations que le point numérique au sein des services partenaires de vos territoires**

La réussite de la réforme reposera en grande partie sur la finesse du maillage du territoire par les espaces numériques, équivalents à nos points numériques situés hors des préfectures et sous-préfectures.

Aussi, je vous demande de mener des actions volontaires auprès de vos partenaires habituels pour favoriser le déploiement de ces structures et d'amplifier ce mouvement par une campagne médiatique adaptée.

Les rencontres avec les élus, les assemblées générales de maires, les réunions à l'échelle de cantons ou d'intercommunalités, auxquelles vous pourrez participer, devront être des lieux et des moments privilégiés, dans le respect bien sûr de la période de réserve préélectorale, pour continuer à présenter la réforme PPNG et favoriser l'adhésion des collectivités au développement de ces espaces numériques.

Les schémas départementaux d'accessibilité aux services par les préfectures, que vous êtes en train d'élaborer voire de finaliser, en lien avec les conseils départementaux, doivent également être mis à profit pour identifier des partenaires potentiels pour PPNG et bâtir ces coopérations locales.

Dans ce cadre, vous pourrez cibler prioritairement, mais pas seulement, les mairies qui ne disposeront plus de dispositif de recueil des données (DR) pour l'enregistrement des demandes de CNI et de passeports, mais qui souhaiteraient sur la base du volontariat

continuer à accompagner leurs administrés dans l'accomplissement de leurs démarches administratives.

Ainsi, les mairies qui le souhaitent pourront offrir, via l'équipement relié à internet tel que décrit au point I, la pré-demande en ligne de CNI et de passeport, préfigurant ainsi le service, qu'elles pourront offrir ultérieurement, toujours sur la base du volontariat, d'accès aux téléprocédures relatives aux permis de conduire et certificats d'immatriculation. Dans ces cas, il conviendra d'organiser l'appui qui pourra être délivré à ces collectivités volontaires et de faire connaître les initiatives. Des échanges avec le cabinet du ministre en charge de l'aménagement du territoire ont eu lieu pour convenir de l'adaptation du champ d'intervention de la DETR, afin de soutenir les initiatives s'inscrivant dans cette démarche et qui vous paraîtraient opportunes.

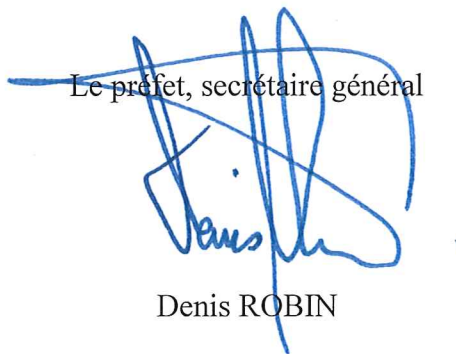
Vous vous rapprochez enfin utilement des maisons de services au public, des maisons de l'Etat mais aussi de La Poste pour organiser un maillage local le plus adapté aux besoins des populations.

Je sais pouvoir compter sur votre mobilisation et sur celle de vos collaborateurs pour créer les conditions optimales de mise en place de la réforme PPNG et réduire la fracture numérique, en adaptant au plus près des réalités locales les mesures d'accompagnement des usagers.

Vous voudrez bien me rendre compte avant le 31 mars prochain des dispositions prises et des résultats obtenus.

Mes services (DMAT/SDAT) restent à votre disposition pour vous apporter leur concours.

Le préfet, secrétaire général



Denis ROBIN