

La réforme des préfectures heurte toujours le défenseur des droits

Dans son rapport annuel d'activité, l'autorité administrative indépendante assure avoir reçu de très nombreuses réclamations qui mettent en lumière les **"insuffisances"** de la dématérialisation portée par la réforme des préfectures initiée en 2015 autour de la délivrance des titres.

Le plan préfectures nouvelle génération (PPNG) ne passe pas. Cette réforme administrative initiée en 2015 par le ministre de l'Intérieur de l'époque, Bernard Cazeneuve, est épinglée par le défenseur des droits – autorité administrative indépendante chargée de défendre les droits des citoyens notamment face aux administrations – dans son rapport annuel d'activité, en raison des difficultés croissantes pour les démarches administratives qu'il occasionne.

Cette institution indépendante avait déjà émis des réserves au sujet de cette réforme. Pour rappel, le PPNG consiste à dématérialiser des procédures autour de la délivrance des titres afin de dégager des marges de manœuvre et de redéployer des emplois sur d'autres missions jugées prioritaires. Le plan prévoyait notamment la mise en place progressive de téléprocédures et la création de centres d'expertise et de ressources des titres (Cert) chargés de traiter plus rapidement les demandes et de lutter plus efficacement contre les fraudes.

Cette dématérialisation induit deux effets, selon le rapport. *"Cela nécessite un parfait suivi « informatique » ; ce qui est loin d'être le cas puisque nous venons de vivre un énorme « bug » qui a abouti à un stock de près de 100 000 titres « bloqués » avec, par exemple, plusieurs personnes ne pouvant obtenir un emploi faute de produire soit un permis de conduire, soit un certificat d'immatriculation"*, note

Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics, cité dans le rapport.

Délais excessifs et services injoignables

L'analyse du défenseur des droits fait aussi ressortir qu'afin d'aider les publics éloignés d'Internet, il a été prévu d'installer un poste d'accueil informatique en préfectures et sous-préfectures, lequel point numérique est animé par un... agent du service civique. L'institution indique quand même avoir signé une convention, fin septembre 2017, avec le ministère de l'Intérieur pour collaborer davantage dans le suivi de ce dossier.

Le défenseur des droits assure avoir reçu **"de très nombreuses réclamations"** qui mettent en lumière les **"insuffisances"** de la dématérialisation portée par le PPNG et les difficultés qui sont apparues dans ce cadre : pannes informatiques entravant la finalisation des demandes, délais excessifs de délivrance des permis de conduire, difficultés à joindre les services de l'État ou à obtenir la rectification d'erreurs commises par le réclamant, ou encore difficultés d'accès aux points numériques.

"L'essor des services dématérialisés au détriment des services d'accueil aux usagers, mais aussi la mise en place de dispositifs contribuant, du fait de leur complexité et de la multiplication du nombre d'interlocuteurs, à dissuader les usagers de faire valoir leurs droits, font des personnes en situation précaire, largement tributaires de la solidarité nationale, les premières victimes de ce mouvement", conclut de manière plus générale le défenseur des droits.

12 avr. 2018, PAR Pierre Laberrondo



Au plus proche de vous !!!

