ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation - Carte grise - Conséquences

Question écrite n° 23803

Texte de la question

M. Antoine Herth attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les conséquences induites par la dématérialisation de la procédure d'établissement des cartes grises. En effet, les témoignages d'administrés n'ayant pas réussi à effectuer les démarches sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés demeurent récurrents. Les personnes concernées s'interrogent légitimement sur la nature de la simplification obtenue par la procédure dématérialisée : si dans le passé il fallait certes se rendre en sous-préfecture pour obtenir sa carte grise, celle-ci était néanmoins délivrée, alors qu'aujourd'hui la procédure se conclut par un message d'erreur sans réelle possibilité de recours et sans aucune assistance humaine. La complexité avérée de la procédure dématérialisée conduit ainsi de nombreux particulier à avoir recours à des tiers pour effectuer cette procédure. Internet est en effet riche d'offres en tout genre, qu'elles soient au demeurant agréées ou non. Ces offres étant naturellement payantes, nous assistons de fait à une privatisation et une marchandisation d'une procédure qui relevait pourtant jadis des missions de service public de l'État. En somme, une procédure incontournable pour les citoyens est en train, sous nos yeux, d'être soumise aux lois de la concurrence, là où elle devrait pourtant en toute logique rester gratuite. Aussi, il souhaiterait connaître les mesures qu'il entend prendre à ce sujet, notamment pour permettre aux administrés concernés de pouvoir bénéficier d'un accompagnement humain, aisément joignable ou géographique proche afin de pouvoir être le cas échéant rencontré sans avoir à parcourir le département.

Texte de la réponse

La mise en œuvre de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » est désormais achevée, la phase significative ayant été la généralisation des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation, le 6 novembre 2017, suite à la fermeture des guichets des préfectures. À la mi-décembre 2019, près de 15,5 millions de télé-procédures ont été engagées. C'est autant de situations dans lesquelles l'usager n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, des difficultés techniques ont été rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations au moment de la généralisation du dispositif. Les dysfonctionnements les plus conséquents dans la réforme de la délivrance des titres par les préfectures ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers, ceux-ci se prêtant moins facilement à une automatisation des procédures. Leur résolution mobilise pleinement les équipes du ministère depuis 2 ans. Quelques difficultés, en nombre très limité, subsistent et sont en cours de résolution. Ainsi, des évolutions techniques importantes sont intervenues depuis début 2018 afin de réduire le délai de traitement des demandes. Il est aujourd'hui de 3 à 5 jours pour les demandes instruites par les professionnels habilités et pour les téléprocédures automatiques utilisées par les usagers. Il est de 18 jours en moyenne, et en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Il est à noter que ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager et à améliorer l'efficience des CERT. En outre, depuis l'été 2018, d'importantes mesures de simplification ont porté sur les procédures de paiement par les usagers, de déclaration de cession et de changement de titulaire. Ces

mesures ont contribué à améliorer le taux de leur traitement automatique (sans qu'une expertise soit requise par un centre de traitement suite à un blocage). L'usager est également prévenu par SMS de l'évolution du suivi de la prise en charge de sa demande, ce qui lui permet de consulter le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) au moment opportun. Par ailleurs, courant 2019, un parcours guidé a été mis en place sur le site de l'ANTS pour accompagner l'usager dans la définition de son besoin afin de l'aider à sélectionner la bonne téléprocédure. Ce parcours guidé a vocation à s'enrichir encore en 2020. Il a déjà permis de guider les usagers quant aux pièces justificatives requises en fonction de la particularité de leur situation, diminuant le nombre d'échanges avec les services instructeurs. Un dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet a aussi été déployé dès 2018. 350 points numériques ont été ouverts dans les préfectures et les sous-préfectures. Ils ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). De plus, en novembre 2019, les préfectures de département ont été destinataires d'une quinzaine de notices explicatives ciblant les principales démarches effectuées par les usagers sur le site de l'ANTS. Elles ont vocation à être largement diffusées dans tous les points de service de proximité. Elles constituent un accompagnement supplémentaire aux 5 tutoriels réalisés en 2018 pour accompagner les usagers pas à pas dans leurs démarches. D'autres pistes d'accompagnement supplémentaires sont en cours de réflexion pour améliorer la qualité de l'accompagnement de l'usager. Par ailleurs, l'ANTS a mis en place un centre d'appel accessible gratuitement permettant de répondre aux questions des usagers. Pour information, le nombre de télé-conseillers a été multiplié par quatre depuis sa mise en œuvre pour atteindre 200 aujourd'hui. Toutes ces mesures se poursuivent pour rendre les téléprocédures toujours plus accessibles aux usagers et pour garantir un service de qualité indépendamment du recours aux professionnels habilités par le ministère de l'intérieur.

Données clés

Auteur : M. Antoine Herth
Circonscription : Bas-Rhin (5e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 23803
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 23 mars 2020
Question publiée au JO le : 22 octobre 2019, page 9326
Réponse publiée au JO le : 2 juin 2020, page 3840