



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

procédure dématérialisée de délivrance des cartes grises et des permis de conduire  
Question au Gouvernement n° 1201

Texte de la question

PROCÉDURE DÉMATÉRIALISÉE DE DÉLIVRANCE DES CARTES GRISES ET DES PERMIS DE CONDUIRE

**M. le président.** La parole est à Mme Cécile Untermaier, pour le groupe Socialistes et apparentés.

**Mme Cécile Untermaier.** Ma question s'adressait à M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur.

**M. Fabien Di Filippo.** Il est porté disparu !

**M. Thibault Bazin.** Il est séquestré !

**Mme Cécile Untermaier.** Sans doute ne vous paraîtra-t-elle pas fondamentale mais, pour moi, elle est absolument essentielle. En effet, elle concerne la vie quotidienne des Français, que ce problème enquiquine, et permet de rappeler – sujet majeur à mes yeux – que le politique ne doit pas se désengager de la question de la machine administrative.

Je pense que le ministre doit être derrière son administration...

**M. Pierre Cordier.** Devant, pas derrière !

**Mme Cécile Untermaier.** ...et s'assurer que le travail répond aux attentes des citoyens et des usagers.

Je veux parler des procédures dématérialisées de délivrance des cartes grises et des permis de conduire,...

**M. Guillaume Garot.** Ah !

**Mme Cécile Untermaier.** ...procédures qui se sont généralisées depuis novembre 2017, entraînant des difficultés indescriptibles pour les usagers. Ceux-ci poussent les portes de nos permanences – j'ai à l'esprit un cas récent. J'associe à ce constat Christine Pires Beaune, qui peut vous fournir un certain nombre d'exemples d'échecs de ce dispositif.

Nous ne sommes pas opposés à cette automatisation, bien évidemment, mais il nous semble indispensable que des mesures soient prises pour garantir une intervention humaine quand l'interface numérique ne fonctionne pas. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Socialistes et apparentés et sur plusieurs bancs du groupe UDI-Agir.)*

**M. Jérôme Nury.** Très bien !

**Mme Cécile Untermaier.** C'est sur ce point que nous demandons au Gouvernement des engagements forts. Nous ne souhaitons pas qu'on nous rappelle ce qui a été fait par le passé, mais ce qui est engagé pour l'avenir, pour régler enfin des questions angoissantes qui concernent l'ensemble des citoyens. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Socialistes et apparentés et sur plusieurs bancs du groupe UDI-Agir.)*

**M. Paul Molac.** Très bien !

**M. le président.** La parole est à M. le secrétaire d'État chargé du numérique.

**M. Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État chargé du numérique.** Madame Untermaier, votre question concerne la numérisation de la procédure de délivrance de la carte grise et, plus largement, la numérisation de tous les services publics. Lorsqu'on numérise, on doit respecter certains principes. On ne numérise pas seulement pour limiter les coûts : il s'agit aussi d'améliorer le service rendu aux citoyens. *(Exclamations sur les bancs du groupe LR.)*

**M. le président.** S'il vous plaît, mes chers collègues !

**M. Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État.** La mise en place du nouveau dispositif de l'Agence nationale des titres sécurisés – ANTS – depuis novembre 2017 fait suite à plusieurs années de transformation des préfectures. Plusieurs milliers de Français ont en effet été pénalisés par ces nouvelles procédures. Nous allons en parler, et je vais vous expliquer comment nous allons nous occuper d'eux. Mais, au préalable, je voudrais évoquer les 5,8 millions de cartes grises qui ont été délivrées depuis novembre 2017. Ce sont 5,8 millions de demi-journées de travail qui n'ont pas eu à être posées auprès des employeurs. Pour ces 5,8 millions de cartes, il faut dire que cela a fonctionné.

Que fait-on pour le stock, pour les dizaines de milliers de Français qui attendent ? Nous proposons des solutions à brève échéance comme à plus long terme.

À court terme, nous avons augmenté les moyens humains du centre de traitement de l'ANTS : 180 personnes, au quotidien, contribuent à diminuer la liste d'attente. Par ailleurs, 310 points d'accueil numériques sont proposés. Vous avez évoqué la nécessité de l'intervention humaine. De fait, nous allons numériser mais aussi réhumaniser : dans ces 310 lieux d'accueil, situés dans les préfectures et les sous-préfectures, une personne oriente les usagers. Enfin, quatre-vingt-dix personnes, à titre exceptionnel, contribuent, depuis trois mois, à traiter le flux. Dans quelques semaines, il n'y aura plus aucun dossier en souffrance, conformément à notre engagement.

**M. Fabien Di Filippo.** Beaucoup de Français sont toujours en souffrance à cause de vous !

**M. Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État.** À long terme, nous allons simplifier les procédures et mener au quotidien une politique d'inclusion numérique, qui permettra aux 20 % des Français les plus éloignés de ces technologies d'être accompagnés dans leurs démarches. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM.)*

**M. Philippe Latombe.** Très bien !

## Données clés

**Auteur :** [Mme Cécile Untermaier](#)

**Circonscription :** Saône-et-Loire (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question au Gouvernement

**Numéro de la question :** 1201

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Numérique

**Ministère attributaire :** Numérique

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [3 octobre 2018](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [3 octobre 2018](#)