



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Référencement du site officiel des cartes grises qui pénalise les usagers

Question écrite n° 14042

#### Texte de la question

Mme Annie Chapelier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le référencement du site officiel des cartes grises. Depuis le 6 novembre 2017, les démarches relatives aux demandes de délivrance des certificats d'immatriculation se font en ligne *via* le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il convient de saluer la dématérialisation des procédures pour une plus grande accessibilité, efficacité et réactivité des services publics, toutefois, il s'avère que le site officiel géré par l'ANTS n'apparaît pas en premier dans les moteurs de recherche. Ainsi, de nombreux sites payants et non accrédités par l'État apparaissent en première position. Ce qui peut conduire l'usager à payer, par erreur, des prestations qui sont gratuites. Elle souhaite connaître les mesures que le Gouvernement compte prendre pour remédier à cette situation.

#### Texte de la réponse

Les moteurs de recherche de nature commerciale affichent les résultats des requêtes soumises par les internautes selon deux modalités : - Le référencement naturel (SEO) qui dépend de caractéristiques propres du site référencé et de son trafic ; - Le référencement payant (SEA) qui relève d'une démarche d'achat d'espace publicitaire. Le site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés a procédé à un travail conséquent afin d'améliorer son SEO. Ce site apparaît désormais en première position du référencement naturel sur l'ensemble de ces thématiques : carte grise, carte nationale d'identité, passeport et permis de conduire. Le premier positionnement en référencement naturel ne garantit toutefois la première position dans les moteurs de recherche. Le référencement payant vient systématiquement se placer au-dessus du référencement naturel dans le modèle économique posé par les différents opérateurs commerciaux. Le ministère de l'intérieur a entrepris un dialogue avec ces opérateurs afin d'envisager que les sites officiels soient mentionnés comme tels dans ces moteurs. A l'image des sites ayant opté pour du référencement payant et portant la mention « Annonce », les sites de l'État pourraient alors se voir dotés d'une mention « Officiel » apposée à côté de leur titre et liens. Cette démarche qui permettrait une clarification de la nature des sites référencés n'a toutefois pas encore abouti. En outre, le ministère de l'intérieur a entrepris de moderniser les services numériques aux usagers afin de maintenir un positionnement et une notoriété constante sur l'ensemble des thématiques servicielles. Il proposera ainsi au premier trimestre 2019 le premier agent conversationnel officiel (chatbot) sur les démarches administratives.

#### Données clés

**Auteur :** [Mme Annie Chapelier](#)

**Circonscription :** Gard (4<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 14042

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [13 novembre 2018](#), page 10105

**Réponse publiée au JO le :** [1er janvier 2019](#), page 12435