



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Dématérialisation des services de l'État dans les territoires ruraux

Question écrite n° 7904

#### Texte de la question

M. Jean-Paul Dufrène attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés liées à la dématérialisation des procédures de demandes d'immatriculation de véhicules dans les territoires ruraux. La dernière étape de la réforme des préfectures dite « préfectures nouvelle génération » a concerné, le 6 novembre 2017, la généralisation des télé-procédures pour les demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Pour justifier cette généralisation, et dans le même temps la fermeture des guichets des préfectures et sous-préfectures, le Gouvernement a avancé l'argument de la simplification et du temps gagné. La réalité est toute autre. Les bugs et les difficultés techniques rencontrées ont affecté un grand nombre d'opérations effectuées par les professionnels de l'automobile et les usagers. Si on peut constater que certains dysfonctionnements liés au déploiement du nouveau système ont déjà été résolus, le Gouvernement semble avoir oublié que beaucoup d'usagers ne sont pas à l'aise avec l'outil informatique ou n'ont pas de connexion internet. C'est particulièrement vrai dans les territoires ruraux comme le département de l'Allier où une partie de la population n'est pas habituée aux usages du web et où la couverture numérique est encore insuffisante pour assurer un accès au réseau à tous. Là où le Gouvernement dit s'engager à garantir un service dématérialisé de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, de nombreux habitants de l'Allier y voient plutôt une contrainte supplémentaire ; celle de devoir faire appel à un professionnel pour faire leur demande d'immatriculation, ce qui augmente le prix de leur carte grise de 40 euros minimum, soit le tarif facturé pour la prestation. Il s'agit là d'une véritable discrimination d'accès aux services de l'État pour les territoires ruraux qui subissent la double peine : une couverture numérique défaillante et des services de l'État qui s'éloignent un peu plus d'eux et deviennent inaccessibles. Il lui demande les mesures concrètes qu'il compte mettre en place au plus vite pour répondre aux principes fondamentaux d'égalité d'accès aux services de l'État pour tous les Français quel que soit le territoire où ils résident, notamment quand la dématérialisation a rendu ces services inaccessibles.

#### Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la fin avril 2018, plus de quatre millions de demandes de certificats d'immatriculation. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Comme pour tout nouveau système d'information, des difficultés techniques sont apparues sur le portail de l'ANTS lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. Un calendrier précis de la mise en service des correctifs prévus au cours du premier semestre 2018 a été établi, dont les premiers effets tangibles sont perceptibles par les professionnels de l'automobile et les usagers. Les difficultés de connexion au site de l'ANTS ont été résolues et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui situé entre 15 et 20 minutes en moyenne. Si cette demande émane d'un tiers, le délai augmente dans une limite raisonnable (deux jours environ) car l'envoi du code est réalisé par

courrier par mesure de sécurité. L'usage du portail France Connect permet toutefois, pour ceux des usagers qui disposent d'une identité numérique (impôts en ligne, sécurité sociale, La Poste) de ne pas avoir besoin de ce code. D'autres simplifications ont été opérées, au profit des agriculteurs, comme celle de l'enregistrement par le numéro d'affiliation à la mutualité sociale agricole. Par ailleurs, il est prévu de revoir l'ergonomie du site de l'ANTS. A titre d'exemple, les demandes spécifiques peuvent être envoyées par la télé-procédure complémentaire qui a été décomposée en sous-catégories pour aider l'utilisateur à préciser sa demande. Le paiement en ligne connaît une nette amélioration. Outre les cartes bancaires, les cartes prépayées sont aussi admises. Parmi les autres fonctionnalités développées et appréciées des usagers, l'envoi de SMS permet désormais un suivi de la production et de l'expédition des certificats d'immatriculation de véhicules. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore sensiblement, le nombre de téléconseillers est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Les difficultés techniques rencontrées les premières semaines du déploiement des télé-procédures ont entraîné des retards dans le traitement des dossiers au sein des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT commencent à produire ses effets. Les bugs techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de la réforme, ont été identifiés et sont en cours de résolution. Les correctifs et les prochaines évolutions apportées aux télé-procédures doivent permettre une amélioration rapide et pérenne de l'offre aux usagers. Enfin, si les guichets ont certes fermé, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers, et notamment de ceux ne disposant pas du matériel ou de la liaison informatique nécessaire, ou de ceux peu à l'aise avec le numérique, a été mis en place. Ainsi, 305 points numériques déployés dans les préfetures et les sous-préfetures permettent aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Des espaces numériques sont également accessibles, en particulier au sein des mairies et des maisons de services au public dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de la réforme.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Paul Dufrègne](#)

**Circonscription :** Allier (1<sup>re</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 7904

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [1er mai 2018](#), page 3657

**Réponse publiée au JO le :** [12 juin 2018](#), page 5116