



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Plan préfectures nouvelle génération

Question orale n° 261

Texte de la question

M. Stéphane Demilly alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les conséquences du Plan préfectures-nouvelle génération sur les territoires. En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures ou à des tiers de confiance, celui-ci a en effet profondément réformé les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et la carte grise. S'il comprend et soutient bien entendu l'objectif de modernisation des services publics, il ne peut cependant accepter que cela se fasse au détriment de la qualité du service rendu aux citoyens, particulièrement en milieu rural, ni au détriment des communes. Parmi les objectifs de cette réforme figurent ainsi ceux d'offrir « à l'usager un service de qualité adapté à ses attentes » mais aussi « d'égalité d'accès au service public » et cela en « inscrivant les Préfectures dans l'avenir des territoires ». Pourtant, les usagers en attente d'une carte grise ou d'un permis de conduire ont dû faire face à de nombreux dysfonctionnements dans le cadre de la mise en place de la plateforme en ligne de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Demandes restant sans réponse, saturation de la plateforme téléphonique ou encore délais d'obtention des documents très importants, font ainsi partie des désagréments subis par les citoyens. Par ailleurs, depuis un an, les cartes nationales d'identité (CNI) ne peuvent plus qu'être déposées et retirées dans les mairies équipées d'un dispositif de recueil d'empreintes. Cela, notamment, pour des raisons de sécurité des dispositifs de délivrance des titres d'identité. L'impact sur l'accessibilité de ce service pour le plus grand nombre ainsi que sur l'égalité entre les administrés a cependant été dénoncé à de nombreuses reprises, le nombre de mairies agréées pour la délivrance des CNI étant très limité et mal réparti géographiquement. Dans le département de la Somme, qui compte 779 communes, seules 16 en sont ainsi équipées. Cela a pour conséquence de créer une charge supplémentaire pour des communes qui ont vu leurs dotations d'État diminuer fortement ces dernières années, tout en retirant un service public qui était auparavant apporté au plus près des citoyens. Une nouvelle fois, la ruralité se trouve pénalisée. Grâce à une concertation continue et aux nombreuses interventions des parlementaires et associations d'élus locaux, des moyens supplémentaires ont toutefois été mis en place et des améliorations ont été apportées à cette vaste réforme ces dernières semaines. Malheureusement, sur le terrain, force est de constater qu'il reste encore à faire. Il lui demande donc de présenter un premier bilan des conséquences de cette réforme, de détailler les mesures envisagées pour assurer une juste compensation pour nos communes ainsi qu'un égal accès à ces services pour tous et sur tous les territoires, et, enfin, de dire dans quels délais l'ensemble des problèmes sera réglé.

Texte de la réponse

DÉLIVRANCE DES TITRES RÉGLEMENTAIRES

M. le président. La parole est à M. Stéphane Demilly, pour exposer sa question, n° 261, relative à la délivrance des titres réglementaires.

M. Stéphane Demilly. Madame la ministre, je souhaite, une nouvelle fois, appeler l'attention du Gouvernement sur les conséquences du plan « Préfectures nouvelle génération » pour nos territoires.

En généralisant le recours aux téléprocédures ou à des tiers de confiance, ce plan a profondément réformé les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et la carte grise. Si je soutiens, bien entendu, l'objectif de modernisation de nos services publics, je ne peux pas accepter que cela se fasse au détriment de la qualité du service rendu à nos concitoyens, particulièrement en milieu rural.

Parmi les objectifs de cette réforme, tels qu'ils sont présentés par la communication gouvernementale, figurent ceux d'offrir à l'usager « un service de qualité adapté à ses attentes », de « veiller à l'égalité d'accès au service public », et cela en inscrivant les préfectures « dans l'avenir des territoires ». Pourtant, madame la ministre, les usagers en attente d'une carte grise ou d'un permis de conduire sont confrontés à de nombreux dysfonctionnements dans le cadre de la mise en place de la plateforme en ligne de l'Agence nationale des titres sécurisés, l'ANTS : demandes sans réponse, saturation de la plateforme téléphonique ou encore délais d'obtention de documents très longs font partie des désagréments subis régulièrement par nos concitoyens.

Par ailleurs, depuis un an, les cartes nationales d'identité ne peuvent être déposées et retirées que dans les mairies équipées d'un dispositif de recueil d'empreintes, et cela, notamment, pour des raisons de sécurité. Le nombre de mairies agréées pour la délivrance des cartes d'identité est cependant très limité et, comme vous le savez, mal réparti géographiquement. Cela a un impact négatif sur l'égalité d'accès à ce service pour le plus grand nombre, impact qui a été dénoncé à de nombreuses reprises.

Dans le plus beau département de France, la Somme – avec toutefois le Loir-et-Cher (*Sourires*) –, sur 779 communes, seules seize sont équipées de ce dispositif. Cela a pour conséquence de créer une charge supplémentaire pour ces seize communes, qui, soit dit en passant, ont vu leurs dotations d'État diminuer fortement ces dernières années, tout en retirant aux autres communes, rurales, un service public qui était auparavant assuré au plus près des citoyens. Une fois encore, la ruralité se trouve pénalisée.

Grâce à une concertation continue et aux nombreuses interventions des parlementaires et associations d'élus locaux, des moyens supplémentaires ont toutefois été mis en place et des améliorations ont été apportées à cette vaste réforme ces dernières semaines. Malheureusement, force est de constater que, sur le terrain, il reste encore beaucoup à faire.

Pourriez-vous, madame la ministre, nous présenter un premier bilan de la réforme, détailler les mesures envisagées afin d'assurer une juste compensation pour nos communes, ainsi que l'égal accès à ces services sur tous les territoires, enfin, préciser dans quels délais les problèmes seront réglés ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur.

Mme Jacqueline Gourault, ministre auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur. Monsieur le député, le plan « Préfectures nouvelle génération » vise à moderniser le processus de délivrance des titres. Les citoyens doivent désormais effectuer leurs demandes de titres – carte d'identité, permis de conduire, certificat d'immatriculation et autres – par voie numérique, et ce gratuitement, sans déplacement, ni attente à un guichet : c'est, comme vous l'avez souligné, un progrès considérable.

Toutefois, je ne nie pas que des dysfonctionnements techniques des téléprocédures ont été constatés. Néanmoins, cela va mieux. Des améliorations ont été apportées. Les problèmes sont aujourd'hui réglés pour les permis de conduire : plus d'1 million de ces titres ont été délivrés.

La situation est moins satisfaisante pour les cartes grises. Il y a eu beaucoup de remontées visant à nous le signaler. J'ai moi-même entendu dans les territoires des plaintes relatives aux délais trop longs. Pour dire les choses rapidement, il y a eu à la fin de l'année beaucoup d'achats de voitures à l'étranger, et le système a bogué à cause de cela.

Vous insistez sur les demandes de carte nationale d'identité. Pour cela, les usagers doivent se rendre dans une

mairie équipée d'une station biométrique. Compte tenu du caractère sensible des informations transmises, celles-ci doivent transiter par des réseaux informatiques spécifiquement sécurisés. Bien évidemment, toutes les communes n'ont pu en être équipées – vous avez indiqué quelle était la situation dans votre département. Néanmoins, nous avons reçu cette année de nouveaux équipements, en vue de renforcer l'égalité entre les territoires. De nombreux dispositifs de recueil de prises d'empreintes ont été déployés, et l'indemnisation des mairies a été doublée ; 528 nouvelles stations biométriques se sont ajoutées en 2017 et 2018 aux 3 526 qui avaient été installées avant la réforme, afin d'assurer un niveau de production satisfaisant et garantir un maillage territorial suffisant – même si j'entends bien que le département de la Somme, qui compte, si ma mémoire est bonne, 800 et quelques communes, doit s'équiper davantage.

Pour les personnes qui rencontrent des difficultés de mobilité, cent dispositifs de recueil mobiles sont mis à la disposition des mairies par les préfetures, afin de répondre aux besoins du territoire.

Enfin, concernant les charges nouvelles pour les communes, l'État a fortement renforcé son accompagnement financier en faveur des communes équipées d'un dispositif de recueil, en vue de compenser la nouvelle charge que représente l'accueil d'usagers extérieurs à la commune. Cet effort, substantiel, s'est élevé à 21,5 millions d'euros.

Je sais les problèmes que rencontrent les personnes éloignées du système digital et de l'internet. Nous nous efforçons de mettre en place des points d'accueil avec des accompagnants dans les maisons de services au public, dans une relation de proximité avec les territoires, afin d'aider le public à faire ses demandes de carte d'identité et autres documents officiels.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Demilly](#)

Circonscription : Somme (5^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 261

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 mars 2018](#)

Réponse publiée le : 4 avril 2018, page 2329

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [27 mars 2018](#)