



15ème législature

Question N° : 5791	De Mme Sira Sylla (La République en Marche - Seine-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse >Efficacité des CERTs relatifs aux certificats d'immatriculation	Analyse > Efficacité des CERTs relatifs aux certificats d'immatriculation.
Question publiée au JO le : 27/02/2018 Réponse publiée au JO le : 27/03/2018 page : 2610		

Texte de la question

Mme Sira Sylla attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur l'efficacité des télé procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation des véhicules. Dans le cadre du Plan de préfecture nouvelle génération (PPNG), les services de l'État ont mis en place dans toute la France 47 Centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) dont l'ambition est de faciliter les démarches des citoyens auprès des préfectures. Sur ces 47 CERT, 5 plateformes sont dédiées exclusivement à la réception et au traitement des demandes de certificats d'immatriculation : pour les administrés de Seine-Maritime, les démarches doivent s'effectuer sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et les demandes sont traitées par la préfecture d'Amiens. Si la démarche est louable et les résultats attendus nécessaires, il semblerait que le dispositif numérique mis en place ne soit pas encore dans sa phase optimale. En effet, les délais de traitement des dossiers sont excessivement longs, certains administrés de la 4ème circonscription sont en attente d'un certificat d'immatriculation depuis décembre 2017 et n'ont, à ce jour, aucun document provisoire attestant de leur régularité en cas de contrôle policiers. Les services numérisés de l'État sont également dans l'impossibilité de donner aux demandeurs un quelconque délai quant au traitement des dossiers. La question de la « transition numérique » se pose également : si beaucoup d'efforts ont été fournis sur ce point et que de nombreux projets sont en cours de réalisation, force est de constater que la pérennité de tels services dépend essentiellement de la couverture numérique de l'ensemble du territoire national. Or, aujourd'hui, de nombreuses communes en terres rurales et périurbaines ne bénéficient pas d'une couverture suffisamment importante pour pouvoir effectuer sereinement toutes les démarches nécessaires à l'obtention d'un certificat d'immatriculation, sans oublier qu'une partie des administrés, notamment les plus âgés, ne sont pas familiers des nouvelles technologies et ne peuvent constituer un dossier numérique sans assistance. Elle lui demande s'il envisage de rouvrir temporairement, et à titre transitoire, les guichets « cartes grises » en préfecture, considérant la mise en œuvre difficile des télé procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation des véhicules.

Texte de la réponse

La dernière étape significative de la réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération, a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules, dont 2 633 529 ont été transmis, début mars 2018. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche

résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'utilisateur dans la réalisation de ses procédures administratives, et moins de dépenses publiques, tout en maintenant un niveau élevé d'exigence dans le service public rendu aux usagers. Le ministère de l'intérieur ne mésestime cependant pas les difficultés, ponctuelles, auxquelles sont confrontés certains usagers dans la réalisation de leurs démarches. Les équipes du ministère de l'intérieur sont pleinement mobilisées pour apporter des réponses rapides aux dysfonctionnements techniques affectant les télé-procédures (1). Elles sont, en outre, parfaitement conscientes que l'enjeu numérique, au cœur de la réforme, nécessite la mobilisation de moyens importants afin de lutter contre la fracture numérique que connaissent certains usagers (2).

1. Les dysfonctionnements techniques affectant les télé-procédures Les dysfonctionnements les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent difficilement à une automatisation des procédures. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Même si leurs résolutions sont en cours et mobilisent les équipes du ministère de l'intérieur, ce dernier a parfaitement conscience que les délais pour obtenir son titre peuvent, parfois, être rallongés. Au centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) d'Amiens, qui traite les dossiers des habitants de Seine-Maritime, les délais de traitement s'améliorent très significativement et se situent à un niveau raisonnable. Afin de combler les retards occasionnés, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux CERT, dont les effectifs sont renforcés depuis janvier 2018, de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente.

2. Les mesures d'accompagnement et d'assistance en direction des usagers La réforme, qui se caractérise par la dématérialisation des procédures, doit aussi répondre aux usagers qui ne sont pas familiers du numérique ou qui en sont éloignés, notamment dans les communes rurales. Plusieurs dispositifs ont ainsi été mis en place pour lutter contre la fracture numérique et améliorer l'information et l'assistance en direction de l'utilisateur. Le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) connaît des évolutions. Parmi les premières difficultés rencontrées par les usagers, aujourd'hui réglées, le retard de l'envoi du code par l'ANTS a sensiblement diminué et l'objectif à atteindre reste la quasi simultanéité. Les cas de déconnexion au site sont aujourd'hui très marginaux. 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. Les lenteurs de connexion au site de l'ANTS, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures ont nettement été réduites et devraient encore s'améliorer avec la mise en place prochaine d'un site plus ergonomique. Un dispositif téléphonique renforcé qui monte en puissance A l'ANTS, le centre de contact citoyen permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels, via notamment une ligne dédiée, qui enregistre un taux de décroché supérieur à 80 %. Le nombre d'appels vers la plateforme téléphonique de l'ANTS s'est révélé plus important que prévu, en partie sans doute du fait des dysfonctionnements informatiques qui se sont traduits par une plus forte demande de contact humain de la part d'utilisateurs, mais aussi par un grand nombre de courriels (25 000 à 30 000 chaque semaine, avec un délai de réponse de 6 jours). La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en téléconseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Des points numériques sollicités Dans les préfetures et sous-préfetures, les 305 points numériques ont permis aux usagers peu habitués à l'utilisation d'internet de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Tout comme ces points numériques particulièrement sollicités, les maisons de services au public peuvent constituer une aide précieuse pour assurer un appui numérique aux demandes. Des outils pour mieux comprendre les télé-procédures La compréhension par les usagers des étapes à accomplir pour mener à bien une télé-procédure dépend de la clarté du langage employé. Il a en effet été constaté qu'un langage trop juridique peut être à l'origine d'incompréhensions de la part de quelques usagers. Le ministère de l'intérieur a lancé une démarche de simplification des télé-procédures dans le cadre d'un groupe de travail avec le réseau associatif. Un de ses buts est d'utiliser des mots simples pour s'adresser au grand public en lien avec la démarche « facile à lire et à comprendre ». Les tutoriels intégrés aux télé-procédures peuvent aussi répondre d'ores et déjà aux interrogations des usagers. 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 cette réforme ambitieuse qui permet d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers.