



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>12107</b>	<b>De M. Hervé Saulignac</b> ( Socialistes et apparentés - Ardèche )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Intérieur (Mme la ministre auprès du ministre d'État)		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> > administration	<b>Tête d'analyse</b> > Délais pour l'instruction des dossiers de cartes grises	<b>Analyse</b> > Délais pour l'instruction des dossiers de cartes grises.
Question publiée au JO le : <b>18/09/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>08/01/2019</b> page : <b>160</b> Date de changement d'attribution : <b>16/10/2018</b>		

### Texte de la question

M. Hervé Saulignac appelle l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le dysfonctionnement du système de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Le 6 novembre 2017, le système d'immatriculation des véhicules a basculé au tout informatique dans le cadre du Plan préfectures nouvelle génération (PPNG), visant à simplifier et à moderniser les procédures d'obtention des titres officiels. Néanmoins, le service d'immatriculation en ligne de l'État peine à satisfaire les usagers. D'une part, des retards conséquents ont été pris dans le traitement des dossiers de cartes grises, allant de plusieurs semaines à plusieurs mois. 400 000 demandes seraient actuellement en attente. D'autre part, les usagers n'ont pas d'interlocuteur pour répondre à leurs questions sachant que les guichets des préfectures pour les cartes grises et les permis de conduire ont été fermés en novembre 2017. L'obtention d'une carte grise est obligatoire en France pour qu'un véhicule puisse circuler. L'absence de cette carte entraîne donc des immobilisations de véhicule et par voie de conséquence une absence de transaction qui impacte directement la trésorerie des professionnels concernés et celles de nombreux Français qui ne peuvent pas utiliser leur voiture. Des prestataires privés habilités proposent désormais de se charger moyennant rétribution d'effectuer les démarches des cartes grises, ce qui n'est pas sans mettre à mal le service public. Cette situation particulièrement pénalisante n'est plus acceptable. Aussi, il lui demande quelles mesures d'urgence il compte mettre en place pour réduire de manière significative les délais et ainsi répondre aux objectifs du PPNG.

### Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est désormais achevée, elle a permis la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, plus de 8,4 millions de télé-procédures ont été engagées. 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 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. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. Concernant les dysfonctionnements ressentis par les usagers, il a été observé les premières semaines du déploiement une lenteur de la connexion au site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures. Ce point est en nette amélioration et a progressé depuis mars dernier avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées jusqu'à la fin de l'année 2018, qui permettront d'améliorer encore l'ergonomie du site.

Les dysfonctionnements les plus importants dans la réforme de la délivrance des titres par les préfectures ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent plus difficilement à une automatisation des procédures. Des travaux sont actuellement engagés pour simplifier le dispositif. S'agissant du dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet, 350 points numériques, déployés dans les préfectures et les sous-préfectures, ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Par ailleurs, à l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'est améliorée notablement du fait des renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 181 en février 2018. Ce service téléphonique est gratuit depuis le 2 mai 2018. En outre, les effectifs des centres d'expertise et des ressources titres (CERT) ont été accrus, avec 25 agents supplémentaires affectés dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. S'agissant des professionnels de l'automobile, tiers de confiance, habilités par le ministère de l'intérieur en application des dispositions de l'article R. 322-1 du code de la route, il est utile de souligner leur rôle important d'accompagnement de l'utilisateur. Par ailleurs, la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée de 1 à 4 mois des immatriculations provisoires en WW afin de permettre aux usagers de continuer de rouler avec leur véhicule importé le temps que les centres d'expertise procèdent à leur immatriculation. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'expertise a d'ailleurs permis de résorber le retard. Des évolutions techniques importantes sont régulièrement effectuées depuis le début de l'année 2018 afin de réduire le délai de traitement des demandes. Il est de 5 jours pour les demandes instruites par les professionnels habilités ou passant par les télé-procédures automatiques. Il est de 21 jours en moyenne, et en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les CERT. Ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager, améliorer l'efficacité des centres d'expertise, mais aussi faciliter le traitement des opérations confiées à un professionnel de l'automobile habilité par le ministère de l'intérieur dans le SIV lorsque l'utilisateur souhaite y recourir. Enfin, depuis le 26 juillet 2018, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines télé-procédures très utilisées comme la déclaration de cession et le changement de titulaire ont aussi vu leur parcours utilisateur simplifié, ce qui permet d'en améliorer le taux de traitement automatique (sans qu'une expertise soit requise par un centre de traitement suite à un blocage). Une évolution récente permet également de simplifier la démarche de l'utilisateur, qui est désormais prévenu par sms de l'évolution du suivi de la prise en charge de sa demande afin de consulter le site de l'ANTS au moment opportun. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'utilisateurs. Les dysfonctionnements techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de cette réforme, ont été traités ou sont en cours de règlement. L'effet des correctifs techniques, la montée en puissance de la capacité de réponse de l'ANTS et les renforts en effectifs depuis début janvier 2018 accordés aux CERT, ont entraîné, désormais, une amélioration réelle pour l'utilisateur. 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.