

15ème législature

Question N° : 14269	De M. Ugo Bernalicis (La France insoumise - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Demandes de certificat d'immatriculation et assistance des entreprises privées	Analyse > Demandes de certificat d'immatriculation et assistance des entreprises privées.
Question publiée au JO le : 20/11/2018 Réponse publiée au JO le : 19/03/2019 page : 2621		

Texte de la question

M. Ugo Bernalicis interroge M. le ministre de l'intérieur sur la dématérialisation des demandes de certificats d'immatriculation et l'assistance administrative fournie par des entreprises privées aux usagers. La fermeture des services d'accueil en préfectures et sous-préfectures des guichets de demandes de cartes grises et de permis de conduire et la dématérialisation des procédures ont contraint l'ensemble des usagers à réaliser leurs démarches intégralement en ligne. Cette transformation s'affichait comme permettant une simplification pour l'usager. Les services préfectoraux ont été remplacés par des Centres d'expertise et de ressources des titres (CERT), plateformes qui traitent les demandes collectées sur le site de l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés). L'ANTS est désormais la seule à offrir une interface, téléphonique et électronique, avec le public. Les retards de traitement conduisent de plus en plus d'usagers à se tourner vers les professionnels qui peuvent jouer un rôle d'intermédiaire et prendre en charges l'obtention d'un certificat d'immatriculation. Certains usagers préfèrent éviter des démarches interminables suite à la désorganisation des services, aux retards très importants et aux problèmes que rencontrait le site internet de l'ANTS. Certains usagers sont amenés à solliciter des professionnels pour réaliser leur demande moyennant une somme d'argent. Cette situation pose une difficulté : l'incurie de l'État permet à des intermédiaires privés de réaliser davantage de profits suite à la défaillance d'un service administratif. « En plus du coût de la carte grise, le professionnel facture une somme correspondant à la prestation qu'il réalise à votre place. Cette somme est librement fixée par le professionnel » indique le site internet du ministère de l'intérieur. Ici, aucun encadrement n'est prévu. Les conventions d'agrément et d'habilitation délivrées par les préfectures aux professionnels ne précisent pas de limites tarifaires. Ainsi, La Poste propose ce service pour 30 euros, certaines agences le proposent pour 20 euros. Certaines grandes enseignes automobiles proposent ce service et développent leur activité d'assistance administrative. Il faut un cadrage tarifaire pour une démarche qui relève du service public. Des entrepreneurs « startups » y ont vu l'opportunité de réaliser des profits en spécialisant leurs activités dans ce domaine. Ici, il ne s'agit plus seulement d'un service complémentaire proposé par « un professionnel de l'automobile », mais d'une entreprise privée d'assistance administrative qui prend le relais suite à l'effacement de l'État, pour son plus grand profit. L'exemple de la société CARTAPLAC est éclairant. S'étant d'abord développée dans les zones de faible densité de population où il avait été procédé à la fermeture anticipée des services de délivrance des certificats d'immatriculation, ces dirigeants témoignent sur leur site internet des conséquences positives de la dématérialisation en reproduisant un article du *Courrier de l'Ouest* du 27 février 2018 : « En trois mois seulement, avec la fermeture des guichets physiques des services cartes grises dans les préfectures, l'activité de la start-up spécialisée dans les démarches administratives liées aux cartes grises a augmenté de moitié. Grâce (ou à cause, c'est selon) à la



complexité, pour l'usager, de la plateforme en ligne mise en place par l'État pour effectuer ces démarches, « de 6 000 dossiers traités par mois, on est passés à 9 000 par mois », précise Cédric Lefoul, qui avait pourtant préparé avec son associé cet essor espéré ». Sur le plan local, tout cela s'est traduit par la mise en place d'une plateforme téléphonique et de saisie informatique qui n'aspire qu'à grandir. « Nous avons embauché vingt personnes en décembre pour mettre ce service en place. On prévoit de doubler le nombre de dossiers à traiter dans les trois mois qui viennent. De façon logique, on prépare le recrutement de 17 personnes supplémentaires pour renforcer l'équipe de la plate-forme mais aussi muscler l'équipe de direction (comptabilité, ressources humaines...) qui peine à faire face ». L'entreprise peut se targuer d'offrir un véritable service de proximité avec du personnel formé pour les personnes rencontrant des difficultés avec l'informatique. Cela démontre un problème d'accessibilité aux services de l'État. L'entreprise est passée de 3 à 100 employés en 8 ans. Cet exemple démontre comment l'État a privatisé en catimini, ou malgré lui, l'accueil et une partie du traitement des dossiers relatifs aux certificats d'immatriculation. Les entreprises de ce type essaient dans le pays tant à la campagne qu'en ville. Il l'interroge sur la manière dont l'État va encadrer l'intermédiation des professionnels de l'automobile et de l'assistance administrative dans les procédures de demande de certificats d'immatriculation. Il souhaite aussi connaître les intentions du Gouvernement concernant la réorganisation de la réalisation de l'accueil des usagers par les services de l'État, considérant que toute la procédure de délivrance des titres sécurisés, donc des certificats d'immatriculation, relève de ses compétences régaliennes.

Texte de la réponse

Les demandes d'immatriculation sont transmises au ministre de l'intérieur aux termes des dispositions de l'article R. 322-1 du code de la route : « soit directement par voie électronique, soit par l'intermédiaire d'un professionnel de l'automobile habilité par le ministre de l'intérieur ». Les professionnels de l'automobile habilités, « tiers de confiance » du ministère de l'intérieur depuis la création du système d'immatriculation des véhicules (SIV) en 2009, télétransmettent dans le SIV les informations liées aux pièces administratives exigées pour la circulation des véhicules ou affectant la disponibilité de ceux-ci. La nouvelle organisation issue du plan préfectures nouvelle génération a accru le nombre des professionnels habilités et a élargi les professions susceptibles d'être habilitées. Les nouveaux professionnels sont notamment les établissements de crédits, les professions réglementées comme les commissaires-priseurs judiciaires ou les carrossiers qualifiés. La validation d'une habilitation, qui n'est pas de droit, relève du pouvoir d'appréciation du préfet au regard des enjeux liés à la lutte contre la fraude à l'immatriculation et de sa capacité à accompagner et contrôler les professionnels relevant de son ressort territorial. Par ailleurs, pour mieux encadrer les pratiques des prestataires de service privés et mieux orienter les usagers, le ministère de l'intérieur a déposé une marque « professionnel habilité par le ministère de l'intérieur », représentée par un logo qui pourra être adossé au numéro d'habilitation propre à chaque professionnel. Ceci permettra : - de différencier les professionnels habilités par le ministère de l'intérieur des sites de l'État qui permettent d'effectuer les démarches d'immatriculation à titre gratuit ; - de mieux organiser et contrôler ce secteur économique via l'obtention de ce label sous condition de respect d'un règlement d'usage et, à terme, du cahier des charges aux professionnels ; - de faciliter l'identification des professionnels habilités par le ministère de l'intérieur à recueillir des demandes de certificat d'immatriculation, et par conséquent, de les distinguer des professionnels non habilités et des sites frauduleux. Toutefois, aucune obligation ne s'impose à l'usager pour opter pour un professionnel de l'automobile habilité ou bien utiliser les télé-procédures gratuites sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés. Aussi, s'il choisit la prestation d'un professionnel, celle-ci lui sera facturée au montant réel de la prestation. Le prix fixé par le professionnel reste conforme à la réglementation générale des prix régulés par la libre concurrence. La procédure dématérialisée a rencontré des difficultés au moment de son lancement. A ce jour cependant, elle permet à une immense majorité de Français d'obtenir leur titre sans difficulté et sans aucune nécessité de recourir à un intermédiaire, d'autant que des points numériques, supérieurs en nombre aux lieux où se trouvaient des guichets, permettent d'aider les usagers. Des améliorations continueront à être apportées au système tout au long de l'année 2019.