



15ème législature

Question N° : 3615	De M. Julien Dive (Les Républicains - Aisne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > sécurité routière	Tête d'analyse > Immatriculations	Analyse > Immatriculations.
Question publiée au JO le : 05/12/2017 Réponse publiée au JO le : 13/02/2018 page : 1187 Date de changement d'attribution : 12/12/2017		

Texte de la question

M. Julien Dive alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur les dysfonctionnements du système d'édition des cartes grises et immatriculations, qui bloquent les ventes de véhicules automobiles en France depuis plus d'une semaine. Dans un souci de dématérialisation des services de l'État, les certificats d'immatriculation et permis de conduire sont désormais édités après que le particulier ait rempli un formulaire sur internet, ou ait effectué les démarches *via* des bornes placées en préfecture. À l'heure actuelle des retards sont observés, il faut un délai de plus d'un mois pour pouvoir obtenir sa plaque d'immatriculation définitive. Pour faire face à ce type de retard, il est habituellement possible de circuler avec une plaque d'immatriculation provisoire (commençant par « WW ») en attendant d'obtenir une plaque définitive. Or depuis une semaine, le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) ne fonctionne plus et ne permet même plus d'avoir des documents provisoires. Ce qui est un désagrément pour les particuliers est un drame pour les professionnels. Les complications avec le système SIV, utilisé pour l'édition des plaques, sont un frein à l'activité des concessionnaires, notamment ceux qui importent ou exportent des véhicules. L'impossibilité d'éditer des plaques, temporaires ou définitives, bloque la livraison des véhicules et engendre des coûts imprévus de stockage. Ce problème, national, pénalise les concessionnaires qui ne savent pas comment compenser les pertes. Il lui demande de bien vouloir fournir une estimation du manque à gagner pour l'ensemble des concessionnaires français, et de mettre en œuvre une évaluation des risques que présente cette nouvelle procédure dématérialisée, et ce afin de prévenir de futures crises comparables.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » touche bientôt 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. Les télé-procédures ont permis de transmettre, fin 2017, 1 403 000 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 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 qui est parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les professionnels, notamment par les entreprises artisanales qui ne doivent supporter ni charge de travail supplémentaire ni perte de clientèle. 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. Deux difficultés ont touché les professionnels et sont aujourd'hui réglées. La première portait sur l'immatriculation des véhicules importés : la prise

d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée des immatriculations provisoires. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'instruction a permis de résorber, avant la fin de l'année, le retard. Le second dysfonctionnement, partiellement réglé, a concerné le paiement par les professionnels des certificats d'immatriculation. Le professionnel, après validation de son dossier par le centre d'instruction n'avait pas la visibilité lui permettant le paiement des taxes qui seule conduit à l'impression du titre demandé. Une procédure de contournement a permis de débloquer les dossiers validés. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les organisations des professionnels de l'automobile, qu'il tient régulièrement informées des évolutions des correctifs et du calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles. Le secrétaire général du ministère a ainsi reçu les représentants des organisations des professionnels de l'automobile et de très nombreux préfets l'ont également fait dans leur département. Les professionnels de l'automobile ont fait part publiquement de leur satisfaction d'avoir été entendus et ont apporté, malgré les difficultés initiales, leur soutien aux orientations de la réforme, notamment sur la dématérialisation des demandes de titres. 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 pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures. Ce point est en nette amélioration et devrait encore progresser avec la mise en place en février 2018 d'un site plus ergonomique. Enfin, le ministère a mis en place un dispositif d'accompagnement des usagers. Les 300 points numériques déployés dans les préfectures et 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). Les premiers jours de novembre, les points numériques ont été saturés. Mais dès fin novembre, la tension a rapidement diminué. A l'agence nationale des titres sécurisés, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 93 en octobre et sera de 170 mi-janvier 2018. Il devrait être constaté une amélioration réelle début 2018, sous l'effet des correctifs techniques, des renforts accordés aux centres d'instruction et de la montée en puissance de la capacité de réponse de l'agence nationale des titres sécurisés. 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. Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur souhaite que ce dialogue sincère et transparent engagé entre le ministère de l'intérieur et les professionnels des auto-écoles se poursuive et permette ainsi à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.