



15ème législature

Question N° : 3645	De M. Fabien Roussel (Gauche démocrate et républicaine - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Cartes grises	Analyse > Cartes grises.
Question publiée au JO le : 12/12/2017 Réponse publiée au JO le : 20/02/2018 page : 1460		

Texte de la question

M. Fabien Roussel attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des démarches liées à la délivrance des cartes grises, mise en place il y a juste un mois. Les professionnels sont de plus en plus excédés des dysfonctionnements qui se multiplient, « des bugs » constants constatés sur le site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). En effet de nombreuses entreprises artisanales ont pris en charge la réalisation des démarches en ligne pour leurs clients, tous n'ayant pas la possibilité de le faire eux-mêmes. Ils dénoncent la charge de travail plus importante et assistent à un blocage de leur activité compte tenu de l'allongement des délais de délivrance. Ils signalent également l'absence d'informations sur l'avancement de leurs demandes de titre. Et, lorsque celles-ci sont traitées, il leur est parfois impossible d'accéder au paiement sur le site ce qui bloque l'envoi des plaques d'immatriculation et de la carte grise. Force est de constater que la fermeture des guichets dans les préfectures et les sous-préfectures n'est pas du tout bénéfique et que les relations entre l'administration et les usagers sont à nouveau entachées par un système qui ne rend pas le service que sont en droit d'attendre nos concitoyens. Cela nuit également à la confiance qui caractérise la relation entre les artisans de l'automobile et leurs clients de proximité, mais aussi à leur crédibilité. Il lui demande les mesures urgentes et concrètes qu'il entend apporter pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération (PPNG) 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. Il est rappelé que depuis 2009, les professionnels habilités ont la possibilité d'effectuer les démarches pour le compte des usagers. Ce service apporté par les professionnels est toutefois généralement payant. C'est pourquoi l'administration a mis en place des applications gratuites. Ces télé-procédures ont ainsi 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. 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 de l'intérieur 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 (ANTS) 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 de l'intérieur a mis en place un dispositif d'accompagnement des usagers. Les 300 points numériques déployés dans les préfetures et sous-préfetures 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 2017, les points numériques ont été saturés. Mais dès fin novembre 2017, 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 2017 et était de 175 mi-janvier 2018. Il devrait être constaté une amélioration réelle en ce début d'année 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.