



15ème législature

Question N° : 3769	De M. Jean-Jacques Gaultier (Les Républicains - Vosges)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Carte grise -Agence nationale des titres sécurisés- Immatriculation des véhicules	Analyse > Carte grise -Agence nationale des titres sécurisés- Immatriculation des véhicules.
Question publiée au JO le : 12/12/2017 Réponse publiée au JO le : 27/02/2018 page : 1714		

Texte de la question

M. Jean-Jacques Gaultier alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la mise en œuvre du nouveau système de délivrance des titres, géré par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) où les usagers peuvent désormais effectuer les démarches en ligne et obtenir des documents préalablement délivrés par les préfetures. Ce système récemment mis en place, connaît des dysfonctionnements lourds de conséquences, en particulier pour l'immatriculation des véhicules dont le changement de propriétaire n'a pu être enregistré par l'ANTS dans les 30 jours à compter de la date de cession, conformément à la réglementation. De nombreux usagers, particuliers et professionnels sont donc dans l'attente de régularisation. Il lui demande quelles mesures sont mises en œuvre pour remédier rapidement à cette situation.

Texte de la réponse

La réforme des préfetures dite plan préfetures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre dernier, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la mi-février 2018, 2 175 145 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 publication 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. Dans un certain nombre de cas, les difficultés ne sont pas dues à l'application

informatique, mais au fait que le vendeur du véhicule n'a pas déclaré la cession, qui permet normalement à l'acheteur de prouver l'acquisition du véhicule. A défaut de disposer du code de cession que le vendeur doit lui transmettre, une procédure dématérialisée a été mise en place pour que l'acheteur puisse fournir une preuve de la vente. 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. 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 175 en 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 souhaite que ce dialogue sincère et transparent engagé entre le ministère et les professionnels de l'automobile 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.