

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 3828	De Mme Naïma Moutchou ( La République en Marche - Val-d'Oise )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt;</b> Intérieur		<b>Ministère attributaire &gt;</b> Intérieur
<b>Rubrique &gt;</b> sécurité routière	<b>Tête d'analyse &gt;</b> Dématérialisation des demandes de cartes grises	<b>Analyse &gt;</b> Dématérialisation des demandes de cartes grises.
Question publiée au JO le : <b>12/12/2017</b> Réponse publiée au JO le : <b>20/02/2018</b> page : <b>1461</b>		

### Texte de la question

Mme Naïma Moutchou attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des demandes de cartes grises. Depuis le début du mois de novembre 2017, les demandes et inscriptions se font exclusivement sur la plateforme en ligne de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Cette dématérialisation des procédures s'inscrit dans la logique d'administration numérique qui vise à rendre les services publics plus accessibles, plus efficaces et plus réactifs pour les particuliers comme pour les professionnels. Toutefois, depuis la généralisation des demandes de cartes grises sur Internet, de nombreux dysfonctionnements ont été signalés. Associations de défense des consommateurs et médias se sont fait l'écho des difficultés rencontrées par nos concitoyens : site de l'ANTS saturé, impossibilité de procéder au paiement en ligne ou d'enregistrer certaines situations spécifiques (véhicules portant une ancienne plaque d'immatriculation, véhicules importés de l'étranger, véhicules en location avec option d'achat). Dans le Val d'Oise, dont elle est l'élue, Mme la députée a été interpellée par ses administrés, qui, faute d'avoir pu régulariser leur situation, risquent une amende de 135 euros en cas de contrôle par les forces de l'ordre ou de 90 euros s'ils n'ont pas pu changer d'adresse sur leur carte grise en cas de déménagement. Cette situation de blocage s'avère également lourde de conséquences pour les professionnels du secteur automobile. En effet, les véhicules ne pouvant être livrés sans cartes grises, certains concessionnaires sont confrontés à une diminution de leurs ventes de voitures neuves au mois de novembre 2017. Elle souhaiterait connaître les solutions envisagées pour pallier ces problèmes informatiques et raccourcir les délais d'obtention de cartes grises pour les particuliers et les professionnels.

### 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 dernier, 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'usager 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 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. S'agissant des risques de procès-verbaux dressés aux usagers qui n'ont pu régulariser leur situation (changement d'adresse en cas de déménagement notamment), des consignes ont été passées aux forces de l'ordre. L'utilisateur qui apporte la preuve qu'il a effectué les démarches nécessaires à l'immatriculation de son véhicule ne se verra pas opposer l'absence de certificat d'immatriculation à son nom. 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, 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 2017 et 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.