

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 5262	De <b>M. Jean-Marie Fiévet</b> ( La République en Marche - Deux-Sèvres )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Intérieur		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> >administration	<b>Tête d'analyse</b> >Bugs sur les procédures d'immatriculation	<b>Analyse</b> > Bugs sur les procédures d'immatriculation.
Question publiée au JO le : <b>13/02/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>13/03/2018</b> page : <b>2148</b>		

### Texte de la question

M. Jean-Marie Fiévet alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la nouvelle procédure de demandes d'immatriculations. Depuis le 6 novembre 2017 elles se font uniquement en ligne *via* l'Agence nationale des titres sécurisés et non plus dans les préfectures, où les services dédiés ont été fermés. Cette automatisation des procédures est en parfaite adéquation avec la volonté d'efficacité de l'État et de réduction des dépenses publiques. Seulement, le nouveau système rencontre des bugs automatiques qui provoquent de très longs et ennuyeux retards. Ainsi, certains citoyens, artisans ou salariés se retrouvent dans l'impossibilité d'utiliser leurs véhicules, entraînant des conséquences dramatiques sur leurs activités professionnelles et personnelles. Il lui demande de lui indiquer quelles sont les mesures prises par son ministère pour remédier au plus vite à cette situation ? En outre, il lui demande quelles sont les précautions prises vis-à-vis des utilisateurs qui se retrouvent pris au piège de ce système.

### 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, à la mi-février, 2 443 000 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. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'usager dans la réalisation de ses procédures administratives, et moins de dépenses publiques. 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 de l'intérieur qui est parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les professionnels. 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 prolongé 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 débloqué les dossiers validés. 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 prochaine d'un site plus ergonomique. Les difficultés ressenties par l'utilisateur tiennent souvent à la perte ou à l'oubli de codes d'identification. Depuis quelques semaines, les améliorations techniques apportées ont permis d'accélérer le délai d'envoi des codes perdus, désormais de 15 à 20 minutes en moyenne. A l'ANTS, 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 téléconseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur ne mésestime pas, pour les professionnels, les conséquences résultant de ces dysfonctionnements. Afin de combler les retards occasionnés et pénaliser le moins possible les professionnels de l'automobile et les usagers, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres, dont les effectifs sont renforcés depuis janvier 2018, de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente. 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. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. 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 dialogue engagé avec les professionnels de l'automobile se poursuit afin de permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.