



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5263</b>	<b>De Mme Olga Givernet ( La République en Marche - Ain )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Intérieur</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Intérieur</b>
<b>Rubrique &gt;administration</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Dématisation des procédures cartes grises et permis internationaux	<b>Analyse &gt; Dématisation des procédures</b> cartes grises et permis internationaux.
Question publiée au JO le : <b>13/02/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>15/05/2018</b> page : <b>4072</b>		

### Texte de la question

Mme Olga Givernet interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les procédures de dématérialisation récemment mises en place par les services préfectoraux, concernant les cartes grises et demandes de permis internationaux. Depuis ces changements organisationnels, intervenus dans le quatrième semestre de l'année 2017, les usagers doivent désormais adresser leurs demandes en ligne ou par courrier au Centre du service national de Nantes. Le service de proximité qu'offraient les préfetures et sous-préfetures s'en trouve fortement compromis. Les usagers sont nombreux à se plaindre des délais d'attente, souvent conséquents, qui étaient pourtant traités rapidement auparavant. Ils déplorent un manque de suivi des services et la grande difficulté à établir des échanges avec les services compétents. Dans les territoires frontaliers comme le Pays-de-Gex, la spécificité des demandes n'est plus prise en compte, certaines cartes grises ne sont délivrées que plusieurs mois après la requête, ce qui immobilise des véhicules neufs et pénalise les résidents français. La délivrance des permis internationaux connaît également de fortes difficultés. Les délais d'obtention et les dossiers égarés ont lourdement dégradé la qualité du service public. Cela nuit à l'activité économique des territoires et affaiblit la confiance qu'ont les concitoyens envers l'administration d'État. Elle souhaite connaître les dispositions mises en place par l'État pour remédier à ces difficultés et offrir aux usagers un service public de proximité efficace et accessible.

### Texte de la réponse

Dans le cadre de la réforme des préfetures dite « plan préfetures nouvelle génération », la dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la fin mars 2018, plus de trois millions de demandes de 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 pour tout nouveau système d'information, des difficultés techniques sont apparues sur le portail de l'ANTS lors de la généralisation du dispositif. Elles sont en cours de résolution. Les correctifs et les prochaines évolutions apportées aux télé-procédures doivent permettre une amélioration rapide et pérenne de l'offre aux usagers, tout au long du premier semestre 2018, dont les premiers effets tangibles sont déjà perceptibles par les professionnels de l'automobile et les usagers. Les difficultés de connexion au site de l'ANTS ont été résolues et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui situé entre 15 et 20 minutes en moyenne. Parmi les autres fonctionnalités développées et appréciées des usagers, l'envoi de SMS permet désormais un suivi de la production

et de l'expédition des certificats d'immatriculation de véhicules. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore sensiblement, le nombre de télé-conseillers est passé de 48 début 2017 à 175 à mi-janvier 2018. Pour faire face aux retards occasionnés lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des centres d'expertise et de ressources titres (CERT) commence à produire ses effets. Enfin, concomitamment à la fermeture des guichets, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 305 points numériques déployés dans les préfetures et les sous-préfetures permettent aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique. Des espaces numériques sont également accessibles, en particulier au sein des mairies et des maisons de services au public (MSAP) dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. Le département de l'Ain est couvert par quatre points numériques en préfeture et treize espaces numériques permettant de rendre le numérique accessible à tous. La délivrance des permis de conduire internationaux est exercée, depuis le 11 septembre 2017, par le CERT de Nantes pour l'ensemble du territoire national (métropole et outre-mer) ainsi que par le CERT de Paris pour le seul périmètre de la ville de Paris. Dans l'attente prochaine de la mise en place d'une procédure de pré-demande de permis international sur internet, l'utilisateur envoie au CERT de Nantes sa demande par voie postale. Dès réception du dossier, le centre d'instruction vérifie la complétude et la recevabilité des pièces nécessaires. Dès son ouverture, dans le temps de montée en compétence des agents, le CERT a reçu un nombre de demandes de permis de conduire internationaux supérieur à l'activité observée les années précédentes, conduisant à la constitution rapide d'un stock et à l'allongement des délais. Des actions ont été engagées, qui doivent permettre le retour à un traitement des demandes de permis international en flux dans les semaines à venir. Le CERT a mis en place une démarche d'amélioration et de fluidification des processus devant permettre un gain en efficacité, tandis que des renforts ont été alloués pour répondre à l'activité constatée. Dans le même temps, des opérations de déstockage sont organisées. En complément, un travail en cours sur une meilleure information des usagers permettra de réduire le taux de dossiers incomplets et de limiter les demandes pour des pays dans lesquels le permis international n'est pas reconnu ou nécessaire, afin de réduire la part de dossiers inexploitable ou rendus non nécessaires par l'absence d'exigibilité. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement sans faille du Gouvernement à améliorer le dispositif actuel, à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national et à s'assurer du succès de cette réforme d'ampleur inédite avec le concours de tous les acteurs.