

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>6213</b>	<b>De M. Bertrand Sorre ( La République en Marche - Manche )</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 demandes de cartes grises, plateforme ANTS	<b>Analyse &gt; Dématisation des demandes de cartes grises, plateforme ANTS.</b>
Question publiée au JO le : <b>13/03/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>15/05/2018</b> page : <b>4078</b>		

### Texte de la question

M. Bertrand Sorre attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des demandes de cartes grises. Depuis le 6 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 très nombreux dysfonctionnements ont été signalés par les usagers de son territoire de la Manche. En effet, pour l'acquisition d'un véhicule, un particulier dispose d'un délai d'un mois pour obtenir une nouvelle carte grise. Cependant, l'absence de suivi des demandes des particuliers et les lenteurs constatées du système les exposent à une amende de 135 euros en cas de contrôle par les forces de l'ordre ou de 90 euros pour ceux n'ayant pas pu faire modifier l'inscription de leur nouveau lieu de résidence en cas de déménagement. De plus, il souligne l'engorgement du service téléphonique (et bien souvent l'absence totale d'interlocuteur puisque personne ne décroche) qui doit permettre aux usagers de trouver des réponses à leurs interrogations et déplore son caractère payant pour un service public. La plateforme ANTS se révèle inadaptée à une certaine nombre de cas (par exemple, les anciennes immatriculations du type 1234 AA 50 ne sont pas prévues). Aussi, il souhaite connaître les solutions déjà mises en place et celles envisagées pour pallier ces problèmes informatiques et ainsi raccourcir les délais d'obtention de cartes grises.

### 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 qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), et qui ont permis de transmettre plus de trois millions de demandes de certificats d'immatriculation. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable. Le ministère de l'intérieur ne mésestime cependant pas les difficultés, ponctuelles, auxquelles sont confrontés certains usagers et professionnels dans la réalisation de leurs démarches. Les équipes du ministère de l'intérieur sont pleinement mobilisées pour apporter des réponses rapides aux dysfonctionnements techniques. Certains usagers ont rencontré des difficultés avec d'anciennes immatriculations qui sont désormais réglées.

Actuellement, 18 000 véhicules disposant d'une ancienne immatriculation font l'objet, chaque semaine, d'une opération entraînant l'attribution d'une immatriculation dans le système d'immatriculation des véhicules (SIV). Concernant l'impossibilité de saisir un nouveau lieu de résidence pour les usagers qui ont déménagé, le dysfonctionnement a été identifié et résolu et les risques de verbalisation par les forces de l'ordre écartés. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère est attentif aux conséquences de ces dysfonctionnements, notamment en ce qui concerne les délais de traitement des demandes qui demeurent une priorité d'action du ministère. Au centre d'expertise et de ressources titres (CERT) d'Amiens, qui traite les dossiers des usagers de la Manche, les délais de traitement, inférieurs à trois semaines, s'améliorent très significativement. Pour faire face aux retards occasionnés et pénaliser le moins possible les professionnels et les usagers, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente. En outre, l'administration tient l'utilisateur informé tout au long de la procédure, notamment si une pièce manquante doit être ajoutée par l'utilisateur à sa demande. La dématérialisation et l'accès à un espace personnel permettent également à l'utilisateur d'être informé si sa demande est rejetée. Cet échange dématérialisé entre l'administration et l'utilisateur permet une réactivité plus importante. Fort des six premiers mois de retours d'expérience de la réforme, le ministère de l'intérieur cherche en permanence à améliorer ce point essentiel de la réforme. Outre cet échange, le centre de contact citoyen permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels. Ce centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels plus important que prévu, et par un nombre de courriels très élevé (25 000 à 30 000 courriels chaque semaine, avec un délai de réponse de 6 jours). La situation s'améliore nettement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché est supérieur à 70 %. 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 cette réforme ambitieuse qui permet d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers.