



15ème législature

Question N° : 7617	De M. Vincent Thiébaud (La République en Marche - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse >Dématisation des cartes grises par l'Agence nationale des titres sécurisés	Analyse > Dématisation des cartes grises par l'Agence nationale des titres sécurisés.
Question publiée au JO le : 24/04/2018 Réponse publiée au JO le : 10/07/2018 page : 6098		

Texte de la question

M. Vincent Thiébaud attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le fonctionnement de la plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) permettant l'obtention des cartes grises. En novembre 2017, des guichets d'accueil en préfecture ont été fermés suite au plan « préfectures nouvelle génération » (PPNG). Cette dématérialisation des procédures a été mise en place dans un but louable : rendre les services de l'État plus efficaces et accessibles, dans le cadre de la modernisation des services publics. Mais les utilisateurs de la plate-forme, que ce soient les usagers ou les professionnels, se plaignent de nombreux dysfonctionnements, de cas spécifiques non prévus dans l'interface (comme les immatriculations de voitures étrangères d'occasion ou l'immatriculation de véhicules transformés en VASP), la très grande difficulté de joindre une personne sur la hotline, S'il y a eu un léger mieux en janvier 2018, l'engorgement au niveau national reste important : le chiffre de 300 000 cartes grises en attente est souvent avancé. Cette situation pose des problèmes importants aux usagers ne pouvant rouler avec leurs véhicules non immatriculés, aux entreprises attendant la livraison de leurs véhicules professionnels et aux professionnels de l'automobile se trouvant face à de graves problèmes de trésorerie. Il souhaite donc connaître les solutions envisagées pour raccourcir les délais d'obtention des cartes grises, garantir l'efficacité de l'utilisation de la plateforme et la réussite du PPNG.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » touche 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. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique. 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, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Une fois produits, les titres sont directement adressés au domicile de l'utilisateur, ce qui constitue, là encore, une simplification des démarches administratives. Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la fin mai 2018, plus de quatre millions et demi 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 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 usagers. Certaines difficultés, aujourd'hui réglées, portaient notamment 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 le retard. 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. Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques 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) qui produit ses effets. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. En effet, chaque semaine, 200 000 certificats d'immatriculation sont édités par l'Imprimerie nationale. Enfin, le ministère de l'intérieur 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). Outre la mise en place prochaine d'un site plus ergonomique, l'agence nationale des titres sécurisés a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers. La situation s'est améliorée notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 en janvier 2018. 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 installe de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.