



## 15ème législature

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Question N° :</b><br><b>8101</b>  | De <b>M. Maurice Leroy</b> ( UDI, Agir et Indépendants - Loir-et-Cher )       | <b>Question écrite</b>   |
| <b>Ministère interrogé</b> > Intérieur   |   | <b>Ministère attributaire</b> > Intérieur                            |
| <b>Rubrique</b> > administration   | <b>Tête d'analyse</b><br>> Conditions et délais d'obtention des cartes grises | <b>Analyse</b> > Conditions et délais d'obtention des cartes grises. |
| Question publiée au JO le : <b>08/05/2018</b><br>Réponse publiée au JO le : <b>10/07/2018</b> page : <b>6103</b> |   |  |

### Texte de la question

M. Maurice Leroy attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les conditions et délais d'obtention des cartes grises. Depuis novembre 2017, les demandes de cartes grises se font *via* la plateforme numérique gouvernementale qui a remplacé les demandes aux guichets des préfectures et sous-préfectures. Suite à de nombreux dysfonctionnements, les retards s'accumulent et la situation devient extrêmement préoccupante pour un grand nombre d'automobilistes et d'entreprises qui ont un besoin impérieux de permis de conduire pour se déplacer et travailler. À fin avril 2018, l'agence nationale des titres sécurisés estime que 450 000 dossiers sont en attente de traitement. Il souhaite donc connaître les solutions envisagées par le Gouvernement pour faire face à cette situation, mettre fin aux dysfonctionnements et répondre aux demandes de cartes grises dans les plus brefs délais.

### Texte de la réponse

La dernière étape significative de la réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Il y a environ 40 millions d'opérations chaque année sur le système d'immatriculation des véhicules. Toutes ne se traduisent pas par la délivrance d'un nouveau titre. Dans 80 % des cas, ces opérations sont effectuées directement par les professionnels de l'automobile habilités, sans passer par les télé-procédures. Si l'envoi d'un document est prévu, celui-ci parvient au domicile du titulaire de la carte grise en 3 jours en moyenne, soit le temps de fabrication et d'expédition. Pour les 20 % de cas où, soit les usagers ne souhaitent pas avoir recours à un professionnel habilité, soit la possibilité de réaliser cette opération est réservée à un agent public, 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, sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Pour la plupart de ces 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. Les télé-procédures transmises sur le site de l'ANTS ont permis de réaliser, à la fin mai 2018, plus de trois millions et demi d'opérations. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur a bénéficié d'un service gratuit, sans avoir besoin de se déplacer et d'attendre à un guichet de préfecture. Pour plus de 60 % des demandes effectuées sur le site de l'ANTS, le processus de délivrance est automatisé et l'utilisateur reçoit le document demandé dans un délai moyen de 3 jours à compter de la transmission de sa demande, dans les mêmes conditions que s'il avait utilisé les services d'un professionnel. Dans 40 % des demandes transitant par le site de l'ANTS, les dossiers nécessitent une intervention humaine et une instruction par

un des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Ces sont les opérations les plus complexes, de nature très variée, mais ne représentant que 8 % du total des demandes liées au certificat d'immatriculation. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, des difficultés techniques, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Le ministère a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre et les travaux seront achevés dans les prochaines semaines. Cela a concerné notamment la prise en compte de véhicules anciennement immatriculés avec le numéro du département, dans l'ancien fichier national des immatriculations, qui a posé difficulté, au moment où ils doivent obtenir une immatriculation dans le système actuel. Dans un certain nombre de cas, les difficultés sont liées à une réglementation du système d'immatriculation des véhicules trop complexe. Les services du ministère ont reçu instruction de mettre en œuvre dans les prochains mois un train de mesure de simplification devant permettre à l'usager d'identifier plus facilement sa situation au regard de la réglementation et de présenter la demande correspondante. Pour faire face aux retards occasionnés, au début de la réforme, 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 CERT qui produit ses effets. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité, et n'émanent en aucun cas de l'agence nationale des titres sécurisés. Les agents des CERT traitent actuellement environ 90 000 dossiers par semaine. Le stock de dossiers en cours dans les CERT est approximativement de 200 000, dont la majorité a moins d'un mois d'ancienneté. Ce stock diminue régulièrement de semaine en semaine depuis le mois de mars. En outre, l'ANTS a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers et de les renseigner sur l'état de leur dossier. La situation de ce centre d'appel 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.