



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>9357</b>	<b>De Mme Delphine Batho ( Non inscrit - Deux-Sèvres )</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 &gt;Cession de véhicules d'occasion immatriculés dans le FNI</b>	<b>Analyse &gt; Cession de véhicules d'occasion immatriculés dans le FNI.</b>
Question publiée au JO le : <b>19/06/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>15/10/2019</b> page : <b>8973</b> Date de changement d'attribution : <b>16/10/2018</b>		

### Texte de la question

Mme Delphine Batho interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur sur les difficultés rencontrées par les usagers pour déclarer la cession de véhicules d'occasion immatriculés dans le fichier national des immatriculations (FNI). Depuis le 1er janvier 2017, les opérations du système d'immatriculation des véhicules (SIV) ne sont plus prises en charge par les préfetures. Les usagers du service public peuvent effectuer les démarches concernant la délivrance des certificats d'immatriculation depuis leur domicile, sur le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), ou auprès de professionnels de l'automobile habilités à réaliser les démarches d'immatriculation pour le compte des particuliers. En ce qui concerne les véhicules immatriculés au FNI en particulier, les anciennes immatriculations ne sont pas accessibles à partir du site internet « <http://immatriculation.ants.gouv.fr>. » Cette difficulté technique est connue depuis le début de la mise en œuvre de la télétransmission ; celle-ci est liée à des dysfonctionnements informatiques. Aussi, elle souhaiterait savoir sous quel délai ces difficultés seront corrigées afin que les usagers puissent effectuer leurs démarches de cession en ligne dans les meilleures conditions.

### Texte de la réponse

La réforme des préfetures dite « plan préfetures nouvelle génération » (PPNG) est achevée, elle a permis la généralisation du recours aux téléprocédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 12 juillet 2019, plus de 12 millions de téléprocédures ont été engagées. 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, des difficultés techniques ont été rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations au moment de la généralisation du dispositif. Les dysfonctionnements les plus impactants dans la réforme de la délivrance des titres par les préfetures ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent plus difficilement à une automatisation des procédures. Leur résolution a mobilisé pleinement les équipes du ministère durant toute l'année 2018. Quelques difficultés, en nombre très limité, subsistent encore et sont en cours de résolution. S'agissant des dysfonctionnements informatiques relatifs aux véhicules munis des anciennes plaques d'immatriculation (dit « FNI »), le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) met à disposition des usagers un système de téléprocédures. Pour accéder à ce formulaire en ligne, l'utilisateur doit se rendre sur le site de l'ANTS puis se connecter via un compte France Connect. Dans l'éventualité où il subsiste une difficulté ou une anomalie, l'ANTS a mis en place un centre contact citoyen (CCC) que l'utilisateur peut contacter au 3400. Par ailleurs, un dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet a aussi été déployé en 2018. 350 points

numériques ont été ouverts dans les préfetures et les sous-préfetures. Ils ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Par ailleurs, l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers. La situation s'est notablement améliorée du fait des renforts importants en téléconseillers dont le nombre a été multiplié par quatre en 2018. Ils sont plus de 200 désormais. Ce service téléphonique est gratuit depuis près d'un an. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'usagers. Les dysfonctionnements techniques inhérents à la mise en œuvre de cette réforme ont été traités ou sont en cours de règlement. 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.