



16ème législature

Question N° : 5650	De M. Jean-Pierre Taite (Les Républicains - Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Intérieur et outre-mer
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Carte grise - Dématérialisation - Difficultés des usagers	Analyse > Carte grise - Dématérialisation - Difficultés des usagers.
Question publiée au JO le : 21/02/2023 Réponse publiée au JO le : 27/06/2023 page : 5878		

Texte de la question

M. Jean-Pierre Taite attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur le fonctionnement du dispositif d'établissement des cartes grises à travers le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). La mise en place d'une procédure dématérialisée pour l'établissement des cartes grises visait à simplifier, sécuriser et accélérer l'aboutissement des démarches pour les citoyens qui souhaitent procéder à une cession de véhicule ou un changement sur la carte grise de leur véhicule. Hélas, les usagers rencontrent encore de nombreux problèmes et les délais ne sont toujours par raccourcis. On constate par ailleurs une multiplication des offres de services proposant aux particuliers de procéder aux démarches en leur nom. Si la création d'une filière économique met déjà en soi en lumière la problématique des limites du tout-numérique, on fait aujourd'hui aussi face à des situations relevant davantage de la fraude. Au final, une procédure qui devait s'avérer simplifiée conduit les usagers à avoir recours à des tiers - contre paiement - pour effectuer les démarches administratives. La présence d'un agent en service civique dans certaines sous-préfectures - inconnue du grand public - ne répond pas à la problématique car la démarche suppose tout de même l'instauration d'une adresse courriel. À cela s'ajoute maintenant l'inefficacité du site HistoVec, censé simplifier et rassurer aussi bien le vendeur que l'acheteur qui est inaccessible. Face à ce constat, il souhaite connaître sa position sur un réexamen de la procédure dématérialisée d'établissement des cartes grises et sur la mise en place d'un meilleur accompagnement des usagers.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers et l'accès de tous au service public sont des impératifs prioritaires que le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer veut poursuivre à travers le déploiement de la transformation numérique. S'agissant des certificats d'immatriculation, l'utilisation de ces nouvelles technologies a permis de simplifier les démarches des usagers, en rendant un service accessible sans déplacement et sans contraintes horaires. Ce sont ainsi près de 9 millions de demandes qui ont été réalisées du 1er janvier au 31 décembre 2022, dont plus de 4 millions traitées par les Centres de ressources et d'expertise des titres (CERT). 73 % de ces télé-procédures sont traitées automatiquement, sans instruction en CERT, avec un temps de traitement quasi immédiat. 27 % des télé-procédures les plus complexes sont traitées par les CERT. Le délai moyen de traitement d'une demande traitée soit par un professionnel, soit automatiquement, ou soit par un CERT et pondéré à tout type d'opérations, est de 7 jours en 2022. Les télé-procédures relevant des CERT sont instruites en moyenne en 13 jours en 2022, contre 14 jours en 2021. À titre de comparaison, ce délai moyen était de 21 jours en 2020 et de 19 jours en 2019. Le système d'immatriculation des véhicules (SIV), auquel ont recours de nombreux acteurs, occasionne entre 30 et 40 millions de connexions par an. Il peut rencontrer des difficultés techniques ponctuelles,

provoquées notamment par l'obsolescence du système existant créé en 2009, la complexité de la réglementation ou encore par des pics de flux importants. Aussi, différentes mesures ont été prises pour surmonter les difficultés rencontrées par les usagers : – Des évolutions du site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour le rendre plus ergonomique ont été mises en œuvre et se poursuivent, afin de permettre à l'utilisateur d'accéder plus facilement aux informations ; – Selon les besoins, des mesures provisoires sont prises pour permettre aux CERT de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, parmi lesquelles un renforcement temporaire des effectifs des CERT ; – Des points d'accueil numérique en préfecture, des espaces numériques accessibles aux usagers au sein des mairies et/ou des maisons France services, notamment en zone rurale, pour leur permettre de réaliser l'ensemble des télé-procédures existantes. Par ailleurs, conscient des enjeux de modernité, de fiabilité et de performance, le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer s'est engagé dans un grand projet de refonte du système d'immatriculation des véhicules, qui verra le jour en 2026. S'agissant de la lutte contre la fraude en matière d'immatriculation, et notamment contre les réseaux de collecte non autorisés, celle-ci fait l'objet d'une forte attention du ministère. On assiste en effet à l'émergence de nouveaux intermédiaires qui proposent des services analogues moyennant une contrepartie financière. Bien que l'utilisateur puisse recourir, s'il le souhaite, à un tiers pour effectuer ses démarches, les services de l'État restent très vigilants sur ces nouveaux réseaux de collecte intermédiaires non autorisés. Les réels prestataires privés offrant un service à un usager sont à distinguer des intermédiaires pouvant prendre l'apparence d'un service de l'État ou présentant une pratique frauduleuse. Le renforcement des conditions d'habilitation des professionnels de l'automobile, ainsi que la défense contentieuse contre les réseaux ne respectant pas le cadre applicable au recueil des dossiers d'immatriculation, constituent un moyen d'action juridique important permettant d'assurer la bonne application de la réglementation pour les usagers. Dès lors, si un site frauduleux est détecté (escroquerie, fausses informations, tromperie), un signalement est fait à la plateforme ministérielle PHAROS (Plateforme d'Harmonisation, d'Analyse, de Recoupement et d'Orientation des Signalements) et à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Par ailleurs, un meilleur référencement du site de l'ANTS sur les moteurs de recherche facilite une plus grande visibilité auprès des usagers du télé-service, sans coût indu. L'évolution du futur SIV représente un axe majeur pour lutter contre la fraude et limiter, là encore, les pratiques fraudogènes. Enfin, concernant le site HISTOVEC développé par le ministère, ce service gratuit fonctionne correctement. Il permet aux propriétaires et aux acheteurs potentiels de véhicules d'occasion de communiquer ou de disposer de leur historique administratif avant de conclure la vente. Il propose également de télécharger le certificat de situation administrative (CSA), disponible par ailleurs sur le site Internet de l'ANTS. Depuis son ouverture en 2019, HISTOVEC a été utilisé par plus de 25 millions d'utilisateurs et produit chaque mois près de 250 000 historiques. Le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer est donc attaché à garantir une offre de proximité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national et maintient sa vigilance globale sur la délivrance des certificats d'immatriculation.