ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Certificats d'immatriculation - Retards

Question écrite n° 10630

Texte de la question

M. Nicolas Forissier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés liées à la nouvelle procédure de demande de certificat d'immatriculation, dématérialisée depuis le 6 novembre 2017. Cela répond à une volonté de désengorger les services préfectoraux et moderniser l'administration afin d'améliorer la qualité de service offerte aux usagers. Cependant, force est de constater que la traduction concrète de ce principe rencontre plus de difficultés que prévu. Ainsi, au début de l'année 2018, on estimait à environ 100 000 le nombre de dossiers en retard. À l'expiration du délai de validité du titre provisoire, beaucoup de Français n'ont pas d'autres choix que de continuer à circuler, désormais dans l'illégalité. Or, et pour beaucoup d'entre eux, la voiture est un moyen de vie indispensable et souvent même un outil de travail. Il est à noter que les habitants des territoires ruraux pour qui le véhicule est indispensable pour accomplir les actes de la vie quotidienne sont particulièrement pénalisés par ces complications administratives. Celles-ci viennent se rajouter aux difficultés déjà existantes et notamment, la limitation de la baisse de la vitesse sur les réseaux secondaires depuis le 1er juillet 2018. Il souhaite donc lui demander quelles sont les mesures envisagées pour permettre de réduire les délais d'obtention de certificat d'immatriculation et les ramener à un temps raisonnable.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est désormais achevée. La première étape, certainement la plus significative, avait été la fermeture des guichets des préfectures le 6 novembre 2017 se traduisant par la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, plus de 8,4 millions de télé-procédures ont été engagées. C'est autant de situations dans lesquelles l'usager 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 affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Les équipes du ministère sont pleinement mobilisées pour y répondre. Concernant les dysfonctionnements ressentis par les usagers, il a été observé les premières semaines du déploiement une lenteur de la connexion au site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures. Ce point est en nette amélioration et a progressé depuis mars dernier avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées jusqu'à la fin de l'année 2018, qui permettront d'améliorer encore le site. Les dysfonctionnements les plus impactants, dans la réforme de la délivrance des titres par les préfectures, 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. S'agissant du dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet, 350 points numériques déployés dans les préfectures et les 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). Les premiers jours de novembre 2018, les points numériques ont été particulièrement sollicités. Par ailleurs, à l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé

de 48 début 2017 à 181 en février 2018. Ce service téléphonique est gratuit depuis le 2 mai 2018. En outre, les effectifs des centres d'expertise et des ressources titres (CERT) ont été accrus par la présence de 25 agents supplémentaires dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. Enfin, la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée de 1 à 4 mois des immatriculations provisoires en ww afin de permettre aux usagers de continuer de rouler avec leur véhicule importé le temps que les centres d'expertise procèdent à leur immatriculation. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'expertise a d'ailleurs permis de résorber, avant la fin de l'année 2018, le retard. Des évolutions techniques importantes sont intervenues à fréquence régulière depuis le début de l'année afin de réduire le délai de traitement des demandes. Il est de 5 jours pour les demandes instruites par les professionnels habilités ou passant par les télé-procédures automatiques. Il est de 21 jours en moyenne, et en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les CERT. Ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager et améliorer l'efficience des centres d'expertise. Depuis le 26 juillet 2018, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines télé-procédures très utilisées comme la déclaration de cession et le changement de titulaire ont aussi vu leur parcours utilisateur simplifié, ce qui permet d'en améliorer le taux de traitement automatique (sans qu'une expertise soit requise par un centre de traitement suite à un blocage). Une évolution récente, datant de fin octobre 2018, permet également de simplifier la démarche de l'usager, qui est désormais prévenu par sms de l'évolution du suivi de la prise en charge de sa demande afin de consulter le site de l'ANTS au moment opportun. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'usagers. Les dysfonctionnements techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de cette réforme, ont été traités ou sont en cours de règlement. L'effet des correctifs techniques, la montée en puissance de la capacité de réponse de l'ANTS et les renforts en effectifs depuis début janvier 2018 accordés aux CERT, ont entraîné, désormais, une amélioration réelle pour l'usager. 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.

Données clés

Auteur : M. Nicolas Forissier
Circonscription : Indre (2e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 10630
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 17 juillet 2018, page 6281
Réponse publiée au JO le : 18 décembre 2018, page 11810