



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Cartes grises en lignes et solutions de paiement pour les collectivités

Question écrite n° 12518

Texte de la question

Mme Bérangère Abba attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la généralisation des téléprocédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). La simplification de ces démarches constitue une avancée puisqu'elle permet aux usagers d'effectuer leur demande en ligne depuis n'importe où, à n'importe quelle heure de la journée, y compris les soirs et les week-ends. L'utilisateur n'a plus besoin de se déplacer ni d'attendre au guichet de la préfecture. Petit à petit, les dysfonctionnements techniques sont résolus grâce à des mesures correctives. Toutefois, certains usagers peinent encore à réaliser ces démarches en ligne et sont contraints de passer par la prestation payante d'un professionnel. D'autre part, la procédure en ligne impose le règlement par carte bancaire et les collectivités locales ne disposent pas de ce mode de paiement. Elle lui demande quelles sont les solutions envisagées pour permettre aux collectivités de s'acquitter de ces démarches en ligne, sans avoir à faire appel à des professionnels habilités et à payer un surcoût pour ces démarches.

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 téléprocédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, près de 8 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 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 téléprocédures. 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, les points numériques ont été particulièrement sollicités. Par ailleurs, à l'agence nationale des titres sécurisés, 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 téléconseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 181 en février 2018. Ce service téléphonique est gratuit depuis le 2 mai dernier. 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. 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 téléprocédures 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'efficacité des centres d'expertise. Depuis le 26 juillet, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines téléprocédures 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 datant du 28 octobre, 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. Les téléprocédures sont accessibles aux collectivités locales comme pour n'importe quel usager. Elles pourront, à partir de mi-décembre, se créer un compte ANTS pour personne morale. Le mode de paiement reste celui de la carte bancaire. Elles ont la possibilité, comme les services de l'État le font dans le cadre de leurs démarches relatives à l'immatriculation de leurs flottes de véhicules, de recourir à une carte achat ou une carte prépayée pour effectuer le paiement des taxes. En conclusion, les dispositifs mis en oeuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'usagers. Les dysfonctionnements techniques, inévitables au moment de la mise en oeuvre de toute 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'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et les renforts en effectifs depuis début janvier accordés aux centres d'expertise et des ressources titres (CERT), ont entraîné 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.

Données clés

Auteur : [Mme Bérangère Abba](#)

Circonscription : Haute-Marne (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12518

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8676

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 12168