



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### ANTS

Question écrite n° 16947

#### Texte de la question

Mme Brigitte Liso attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le temps d'attente, d'une durée parfois de plusieurs semaines, pour obtenir l'immatriculation d'un nouveau véhicule auprès de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). De nombreux citoyens ne comprennent pas pourquoi la dématérialisation ne permet pas, au contraire, d'accélérer les procédures. Il est probablement possible d'améliorer le système en faisant en sorte que chacun puisse accéder dans un délai raisonnable à ces services. En effet, certaines personnes ont besoin de disposer rapidement de leur voiture, au quotidien, pour aller travailler ou autre. Elle lui demande de bien vouloir lui préciser l'état de sa réflexion à ce sujet.

#### Texte de la réponse

La mise en œuvre de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » est désormais achevée, la phase significative ayant été la généralisation des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation le 6 novembre 2017, suite à la fermeture des guichets des préfectures. A fin mai 2019, plus de 11 millions de télé-procédures 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 préfectures ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers car ils 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. Elles sont en cours de résolution. La plupart seront solutionnées avant l'été 2019. Des évolutions techniques importantes sont intervenues à fréquence régulière depuis plus d'un an 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 constamment en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les centres d'expertise et de ressources titres (CERT). Ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager et à améliorer l'efficacité des CERT. A titre d'exemple, depuis le 26 juillet 2018, 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 vu leur parcours utilisateur simplifié, ce qui a permis 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 de fin octobre 2018 permet également de simplifier la démarche de l'utilisateur. Ce dernier est désormais prévenu par sms de l'évolution du suivi de la prise en charge de sa demande, ce qui lui permet de consulter le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) au moment opportun. En outre, les effectifs des CERT ont été accrus par la présence de 25 agents supplémentaires dans chacun des 5 CERT. Egalement, 88 agents supplémentaires ont été répartis dans des CERT annexes, mis en place pour diminuer le stock des dossiers et par conséquent le délai de traitement des demandes. 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 préfectures et les sous-préfectures. 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'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 télé-conseillers. Leur nombre a été multiplié par quatre en 2018. Ils sont près de 200 désormais. Ce service téléphonique est gratuit depuis près d'un an. Egalement, 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 CERT procèdent à leur immatriculation. 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 cette réforme, ont pour la grande majorité été traités. Quelques-uns restent 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 2018 accordés aux CERT, ont entraîné une amélioration réelle pour les usagers. 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 Brigitte Liso](#)

**Circonscription :** Nord (4<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 16947

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [19 février 2019](#), page 1511

**Réponse publiée au JO le :** [15 octobre 2019](#), page 8984