



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Les dysfonctionnements de la plateforme internet des demandes de cartes grises

Question écrite n° 25356

Texte de la question

M. Yannick Haury appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les difficultés rencontrées par les usagers de la plateforme internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui permet de faire la demande de carte grise. Depuis le 6 novembre 2017, les demandes de cartes grises se font obligatoirement sur le site internet de l'ANTS. Ce site a dû faire face à un flux important de demandes qui a entraîné de nombreux dysfonctionnements de la plateforme internet. Ils ont pour conséquence de saturer les services téléphoniques dédiés aux usagers qui se retrouvent démunis. Cette plateforme qui avait pour objet de faciliter les démarches administratives des usagers peine à atteindre cet objectif. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement entend mettre en place pour mettre fin à ces dysfonctionnements et rendre opérationnel ce site.

Texte de la réponse

Depuis le 7 novembre 2017, les démarches relatives aux certificats d'immatriculation (dits « cartes grises ») sont dématérialisées. Cette dématérialisation a permis de s'adapter aux besoins des usagers en permettant plus de souplesse et d'autonomie. Les démarches en ligne sont accessibles depuis le domicile, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Par exemple, près de la moitié des usagers font leur demande de carte grise, sur le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), en dehors des heures d'ouverture des préfectures. Par ailleurs, les usagers n'ont plus à se déplacer en préfecture ou en sous-préfecture pour demander leur carte grise. Il est à noter que plus de 95 % des démarches relatives aux certificats d'immatriculation font l'objet d'un traitement automatisé qui permet aux usagers de se voir délivrer ce document en moins de 3 jours en France métropolitaine. 5 % des opérations sont plus complexes et nécessitent des contrôles plus poussés. Aujourd'hui, l'administration instruit ces opérations en près de 18 jours en moyenne. Toutefois, il arrive régulièrement que le dossier de l'utilisateur soit incomplet. Dès lors, les opérations sont plus longues et peuvent générer une insatisfaction des citoyens. Des améliorations sont possibles et un travail important de simplification des procédures a été engagé à l'initiative du ministère de l'intérieur. Le ministère de l'intérieur a d'ores et déjà demandé à l'ANTS de donner la priorité, à la qualité du service rendu aux usagers. Cette priorité est traduite en actes concrets. Ainsi, depuis 2018, 16 séries d'améliorations ont été apportées au logiciel SIV pour corriger les bugs, améliorer l'ergonomie des télé-procédures et simplifier le parcours utilisateur. Par ailleurs, l'accompagnement des usagers a été renforcé, avec les points d'accueil numérique en préfectures et sous-préfectures, mais surtout avec le renforcement massif du « centre de contact citoyens » de l'ANTS. Ce centre de contact peut être joint par téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux six jours sur sept, du lundi au vendredi de 8h à 19h, ainsi que le samedi de 8h à 17h. De 60 en 2017, ce sont aujourd'hui près de 300 téléconseillers qui répondent en moins de 48 heures aux mails et aux messages sur les réseaux sociaux. Au téléphone, le temps d'attente est inférieur à 5 minutes. Enfin, un parcours guidé a été mis en place sur le portail de l'ANTS pour aider les usagers à réaliser les démarches relatives à l'immatriculation des véhicules les plus complexes, tandis que l'ANTS travaille à la refonte complète de son site internet, afin de le rendre plus pratique, accessible et clair. Le ministère de l'intérieur a mis en place une « instance nationale d'écoute usagers » et ses 2 groupes de travail (amélioration des téléprocédures, inclusion numérique et accessibilité aux personnes handicapées) se

réunissent régulièrement. De nombreux moyens de mesure de la satisfaction (enquêtes, bouton « Mon avis » en fin de chaque démarche dématérialisée, etc.) ont également été développés et les résultats sont aujourd'hui considérés comme bons. Les résultats de l'action du ministère sont visibles : l'ANTS a ainsi été élue service client de l'année 2020 (catégorie service public) et ce, notamment, grâce au travail du centre de contacts citoyens.

Données clés

Auteur : [M. Yannick Haury](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (9^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25356

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 décembre 2019](#), page 11266

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2020](#), page 1970