



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des demandes de cartes grises

Question écrite n° 4582

Texte de la question

M. Francis Vercamer attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les problèmes rencontrés suite à la dématérialisation des demandes de carte grise. En effet, depuis son lancement en novembre 2017, le portail numérique de l'Agence nationale des titres sécurisés rencontre de nombreuses difficultés de fonctionnement. Les retards engendrés ont des conséquences importantes pour les particuliers et concessionnaires automobiles contraints par des délais imposés par la réglementation pour l'immatriculation des véhicules. Les administrés sont également nombreux à soulever le manque de visibilité quant à l'instruction du dossier et aux délais de délivrance des documents. Ils regrettent aussi l'impossibilité d'être assistés par téléphone ou par un accueil physique des services préfectoraux alors que les démarches dématérialisées peuvent paraître complexes pour des personnes ayant peu d'expérience avec les outils numériques. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour remédier à cette situation et réduire les délais de délivrance des cartes grises.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Ces télé-procédures ont permis de traiter, fin 2017, 1 403 000 demandes. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Pour la plupart des usagers, la dématérialisation de leurs démarches depuis leur domicile ou leur lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, est très appréciée. Pour les plus éloignés du numérique, le ministère de l'intérieur a déployé 300 points numériques dans les préfectures et sous-préfectures, avec l'assistance d'un médiateur numérique. Mais, comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère. Les dysfonctionnements les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent difficilement à une automatisation des procédures. Deux difficultés ont touché les professionnels et sont aujourd'hui réglées. La première portait sur l'immatriculation des véhicules importés : la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée des immatriculations provisoires. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'instruction a permis de résorber, avant la fin de l'année, le retard. Le second dysfonctionnement, partiellement réglé, a concerné le paiement par les professionnels des certificats d'immatriculation. Le professionnel, après validation de son dossier par le centre d'instruction n'avait pas la visibilité lui permettant le paiement des taxes qui seule conduit à l'impression du titre demandé. Une procédure de contournement a débloqué les dossiers validés. 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 devrait encore progresser avec la mise en place en février 2018 d'un site plus

ergonomique. Les difficultés ressenties par l'utilisateur tiennent souvent à la perte ou à l'oubli de ses codes d'identification. Depuis quelques semaines, les améliorations techniques apportées ont permis d'accélérer le délai d'envoi des codes perdus, désormais compris entre 15 et 20 minutes. Parmi les autres fonctionnalités développées et appréciées des usagers, l'envoi de SMS permet un suivi de la production et de l'expédition des certificats d'immatriculation de véhicules. Lorsque le dossier de l'utilisateur est complet, le service instructeur est en capacité de répondre en moins de trois semaines, en moyenne. A l'ANTS, une assistance 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, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Il devrait être constaté une amélioration sensible début 2018, sous l'effet des correctifs techniques, des renforts accordés aux centres d'instruction qui vont permettre de diminuer les dossiers en instance et de la plus grande capacité de réponse de l'ANTS. Concomitamment, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les organisations des professionnels des auto-écoles, qu'il tient régulièrement informées des évolutions des correctifs et du calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. 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. Le dialogue engagé avec les professionnels des auto-écoles se poursuit afin de permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

Données clés

Auteur : [M. Francis Vercamer](#)

Circonscription : Nord (7^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4582

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 janvier 2018](#), page 484

Réponse publiée au JO le : [27 février 2018](#), page 1719