ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Délivrance des cartes grises

Question écrite n° 8395

Texte de la question

M. Jean-Pierre Pont rappelle à M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, que depuis le 6 novembre 2017, pour les demandes de cartes grises, le ministère de l'intérieur préconise d'opérer par internet, tout en prélevant au passage, il n'y a pas de petits profits, 39,90 euros pour le traitement de chaque dossier. Le site internet « Demande de carte grise » délivre immédiatement un accusé de réception. Il s'engage à traiter le dossier dans les 24 heures et à délivrer, par voie postale la carte grise définitive, dans un délai de trois à quatre jours ouvrés. Actuellement ce service ne respecte pas les délais impartis et accumule un retard, selon les cas, de plusieurs semaines voire de plusieurs mois dans la livraison des cartes grises. Or tout automobiliste disposait au maximum d'un délai d'un mois pour être en mesure de présenter la carte grise de son véhicule en cas de contrôle routier, délai, compte tenu des circonstances, porté désormais à deux mois. Sans ce document l'automobiliste encourt une amende forfaitaire minimum de 135 euros avec possibilité d'immobilisation de son véhicule. Néanmoins ce document administratif ne permet pas le franchissement des frontières interdit à tout véhicule en immatriculation provisoire. Il lui demande, dans l'attente que les services de la carte grise rattrapent leur important retard, s'il est possible de demander aux forces de l'ordre de faire preuve d'indulgence et de trouver une solution, à la veille des vacances pour régler ce problème de franchissement des frontières.

Texte de la réponse

La dernière étape significative de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Il y a environ 40 millions d'opérations chaque année sur le système d'immatriculation des véhicules. Toutes ne se traduisent pas par la délivrance d'un nouveau titre. Dans 80 % des cas, ces opérations sont effectuées directement par les professionnels de l'automobile habilités, sans passer par les télé-procédures. Si l'envoi d'un document est prévu, celui-ci parvient au domicile du titulaire de la carte grise en 3 jours en moyenne, soit le temps de fabrication et d'expédition. Pour les 20 % de cas où, soit les usagers ne souhaitent pas avoir recours à un professionnel habilité, soit la possibilité de réaliser cette opération est réservée à un agent public, une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique, sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Pour la plupart de ces usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Hors paiement des éventuelles taxes afférentes à l'immatriculation des véhicules, cette demande est gratuite. Les télé-procédures transmises sur le site de l'ANTS ont permis de réaliser, à la fin mai 2018, plus de trois millions et demi d'opérations. C'est autant de situations dans lesquelles l'usager a bénéficié d'un service gratuit, sans avoir besoin de se déplacer et d'attendre à un guichet de préfecture. Pour plus de 60 % des demandes effectuées sur le site de l'ANTS, le processus de délivrance est automatisé et l'usager reçoit le document demandé dans un délai moyen de 3 jours à compter de la transmission de sa demande, dans les mêmes conditions que s'il avait utilisé les services d'un professionnel. Dans 40 % des demandes transitant par le site de l'ANTS, les dossiers nécessitent une intervention humaine et une instruction par un des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Ces opérations, qui sont les plus complexes et de nature très variée,

ne représentent que 8 % du total des demandes liées au certificat d'immatriculation. 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. Le ministère a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre et les travaux seront achevés dans les prochaines semaines. L'une des difficultés est apparue au moment de l'immatriculation, dans le système actuel, de véhicules anciennement immatriculés avec le numéro du département, dans l'ancien fichier national des immatriculations. Dans un certain nombre de cas, les difficultés sont liées à une réglementation du système d'immatriculation des véhicules trop complexe. Les services du ministère ont reçu instruction de mettre en œuvre dans les prochains mois un train de mesures de simplification devant permettre à l'usager d'identifier plus facilement sa situation au regard de la réglementation et de présenter la demande correspondante. Pour faire face aux retards occasionnés, au début de la réforme, par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux CERT de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. Les agents des CERT traitent actuellement environ 90 000 dossiers par semaine. Le stock de dossiers en cours dans les CERT est approximativement de 200 000, dont la majorité a moins d'un mois d'ancienneté. Il représente donc un peu plus de 2 semaines d'activité pour les CERT. Ce stock diminue de semaine en semaine depuis le mois de mars. En outre, l'ANTS a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers et de les renseigner sur l'état de leur dossier. La situation de ce centre d'appel s'est améliorée notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 en janvier 2018. Des recommandations de discernement dans l'application des sanctions pour défaut de certificat d'immatriculation ont été données en début d'année aux forces de l'ordre pour le 1er semestre 2018, compte-tenu de ces difficultés. Les délais aujourd'hui constatés dans la délivrance de ce titre ne justifient plus le renouvellement de cette préconisation. 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 cette réforme ambitieuse qui installe de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

Données clés

Auteur : M. Jean-Pierre Pont
Circonscription : Pas-de-Calais (5e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 8395
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 22 mai 2018, page 4152
Réponse publiée au JO le : 28 août 2018, page 7643