



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Procédure de dématérialisation des cartes grises

Question écrite n° 8829

Texte de la question

M. Aurélien Pradié alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les grandes difficultés liées à la dématérialisation croissante des procédures administratives notamment pour les cartes grises et, à terme pour de trop nombreux publics. Si l'intention de rendre plus efficaces et rapides certaines procédures est louable, la dématérialisation s'accompagne d'importantes difficultés notamment pour certains publics qui s'y accommodent difficilement. Par ailleurs, la dématérialisation ne doit pas devenir le cache-misère du service public, comme c'est aujourd'hui le cas dans de nombreuses préfectures et sous-préfectures, où, par exemple, les prises de rendez-vous s'effectuent désormais en ligne. La situation n'est pas différente auprès du site de l'Agence nationale des titres sécurisés, qui connaît de nombreux dysfonctionnements depuis le mois de novembre 2017 et l'entrée en vigueur de l'obligation de passer par cette plateforme pour obtenir une carte grise. En témoignent les 450 000 cartes grises qui seraient toujours en attente de traitement, depuis la mise en place de ce dispositif entièrement numérique. Quotidiennement sollicité par des habitants du territoire lotois confrontés à des difficultés massives liées à la dématérialisation du service public, il souhaite connaître les dispositions qu'il envisage de prendre afin, d'une part, de remédier rapidement aux nombreux dysfonctionnements rencontrés et, d'autre part, veiller à des garanties pour que la dématérialisation ne se fasse pas au détriment des citoyens, et notamment de ceux les plus éloignés d'internet.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est achevée, elle a permis la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, plus de 8,4 millions de télé-procédures ont été engagées. C'est autant de situations dans lesquelles l'usager n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre à un 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. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère. 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 a progressé depuis mars 2018 avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées d'ici la fin de l'année, qui permettront d'améliorer encore l'ergonomie du site. Les dysfonctionnements les plus importants 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. Des travaux sont actuellement engagés pour simplifier le dispositif. 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). Par ailleurs, à l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'est améliorée notablement du fait des

renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 181 en février 2018. Ce service téléphonique est gratuit depuis le 2 mai 2018. En outre, les effectifs des centres d'expertise et des ressources titres (CERT) ont été accrus, avec 25 agents supplémentaires affectés dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. Par ailleurs, la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée de 1 à 4 mois des immatriculations provisoires en vue afin de permettre aux usagers de continuer de rouler avec leur véhicule importé le temps que les centres d'expertise procèdent à leur immatriculation. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'expertise a d'ailleurs permis de résorber le retard. Des évolutions techniques importantes sont régulièrement effectuées 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 télé-procédures 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, améliorer l'efficacité des centres d'expertise, mais aussi faciliter le traitement des opérations confiées à un professionnel de l'automobile habilité par le ministère de l'intérieur dans le système d'immatriculation des véhicules lorsque l'utilisateur souhaite y recourir. Ainsi, depuis le 4 février 2018, les professionnels habilités ont la possibilité de payer les taxes liées aux démarches effectuées depuis leur compte ANTS par prélèvement et non plus seulement par carte bancaire. Plusieurs évolutions techniques, déjà intervenues ou prévues dans les prochains mois, permettent également aux professionnels de l'automobile habilités par le ministère de l'intérieur de gérer directement un éventail d'opérations d'immatriculation de plus en plus large depuis leurs interfaces dédiées. Les usagers disposent ainsi de plus de possibilités de prise en charge de leurs besoins si nécessaire. Enfin, depuis le 26 juillet 2018, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines télé-procédures 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 2018, permet également de simplifier la démarche de l'utilisateur, 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. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'utilisateurs. Les dysfonctionnements techniques inhérents à la mise en œuvre de cette réforme ont été traités ou sont en cours de règlement. 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.

Données clés

Auteur : [M. Aurélien Pradié](#)

Circonscription : Lot (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8829

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 juin 2018](#), page 4662

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 12159