



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement du service des immatriculations

Question écrite n° 12521

Texte de la question

M. Hubert Wulfranc interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la situation engendrée par l'évolution du système des immatriculations, déclinaison du « plan préfectures nouvelle génération » qui s'est traduit par la fermeture de l'ensemble des guichets de demande de certificat d'immatriculation le 1er novembre 2017. La dématérialisation forcée des demandes de documents, outre qu'elle pose déjà des problèmes d'accès pour les nombreuses personnes qui ne maîtrisent pas les outils informatiques, est par ailleurs, susceptible de dysfonctionner et de léser les usagers du service public. C'est le cas de la procédure mise en œuvre par l'État pour l'immatriculation des véhicules avec le site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés dont la presse a annoncé jusqu'à 600 000 dossiers de cartes grises en souffrance. Si l'ancienne procédure permettait d'obtenir un certificat d'immatriculation en 24 heures, de nombreux usagers ont dû attendre un ou plusieurs mois pour obtenir le certificat leur permettant de circuler avec leur automobile. À l'inverse, les prestataires privés habilités par le ministère de l'intérieur : centre auto, garagiste, vendeur de voitures d'occasions ou autres sites web privés, par ailleurs mieux référencés sur les moteurs de recherche internet que le site officiel, ont pu continuer de délivrer sous 48 heures les certificats d'immatriculation pendant que le dispositif officiel s'engorgeait. Créés en 2009 à l'occasion de la réforme du système d'immatriculation des véhicules, ces prestataires privés facturent cette prestation de 30 à 50 euros. Dans les faits, le délitement du service public imputable à la dématérialisation à outrance, par ailleurs non maîtrisée, guidée par des considérations budgétaires, profite ainsi à des opérateurs privés qui sont en capacité de délivrer des documents officiels plus rapidement que l'administration d'État elle-même. Face aux remous médiatiques et à l'exaspération des usagers, le Gouvernement a mis en œuvre des mesures techniques pour tenter de pallier les dysfonctionnements affectant le site de l'ANTS. En effet, celui-ci est victime de bugs, de phénomènes de saturation et il est peu réactif tout étant peu intuitif ce qui génère également des erreurs de saisie qu'il est parfois difficile, voire impossible, à rectifier pour les utilisateurs. En septembre 2018, de nombreux usagers sont encore confrontés à des dysfonctionnements du site de l'ANTS. La suppression des interlocuteurs physiques en préfecture pour traiter les demandes d'immatriculation a complexifié la gestion des dossiers, notamment lorsqu'il manque une pièce ou que l'une d'entre elle s'avère peu lisible. Aussi, il lui demande quelles mesures celui-ci entend-il prendre pour apporter une réponse efficace, durable et adaptée à l'ensemble des situations et des besoins usagers sur cette question.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est désormais achevée. La première étape, certainement la plus significative, avait été la fermeture des guichets des préfectures le 6 novembre 2017 se traduisant par la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, près de 8 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 affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Les équipes du ministère sont pleinement mobilisées pour y répondre. 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 dernier avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées jusqu'à la fin de l'année 2018, qui permettront d'améliorer encore le site. Les dysfonctionnements les plus impactants, dans la réforme de la délivrance des titres par les préfetures, 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. S'agissant du dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet, 350 points numériques déployés dans les préfetures et les sous-préfetures ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Les premiers jours de novembre 2018, les points numériques ont été particulièrement sollicités. Par ailleurs, à l'agence nationale des titres sécurisés, un dispositif 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. 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 par la présence de 25 agents supplémentaires dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. 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 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, avant la fin de l'année 2018, le retard. Des évolutions techniques importantes sont intervenues à fréquence régulière depuis le début de l'année 2018 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 en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les CERT. Ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager et améliorer l'efficacité des centres d'expertise. 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 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). Une évolution récente, datant de fin octobre, 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'usagers. Les dysfonctionnements techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de cette réforme, ont été traités ou sont 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 début janvier accordés aux CERT, ont entraîné, désormais, une amélioration réelle pour l'utilisateur. 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. Hubert Wulfranc](#)

Circonscription : Seine-Maritime (3^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12521

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8677

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 12169