



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficulté de la dématérialisation des permis de conduire

Question écrite n° 13422

Texte de la question

M. Alain Bruneel attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés liées à la dématérialisation des procédures de demandes d'immatriculation de véhicules. La dernière étape de la réforme des préfectures dite « préfectures nouvelle génération » a concerné, le 6 novembre 2017, la généralisation des télé-procédures pour les demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Pour justifier cette généralisation, et dans le même temps la fermeture des guichets des préfectures et sous-préfectures, le Gouvernement a avancé l'argument de la simplification et du temps gagné. La réalité est toute autre. Des témoignages reçus en circonscription attestent de démarches difficiles et de l'impossibilité de nouer un contact humain. De plus, les bugs et les difficultés techniques rencontrées ont affecté un grand nombre d'opérations effectuées tant par les professionnels de l'automobile que par les usagers. Si on peut constater que certains dysfonctionnements liés au déploiement du nouveau système ont déjà été résolus, le Gouvernement semble avoir oublié que beaucoup d'usagers ne sont pas à l'aise avec l'outil informatique ou n'ont pas de connexion internet. Dans son rapport annuel 2017, le Défenseur des droits Jacques Toubon constatait que « partout, l'humain recule ». En cause, la dématérialisation des procédures administratives qui conduit à la « marginalisation des personnes les plus vulnérables » écrit le rapport. « À l'heure du digital et du numérique, nombre de nos concitoyens sont perdus dans leurs démarches » témoignait récemment dans la presse M. Bernard Luminer, un de ses délégués. Il lui demande donc s'il compte s'entêter dans la dématérialisation des procédures au détriment d'un service public de proximité basée sur les relations humaines ou s'il compte prendre en compte la demande du Défenseur des droits qui réclame le maintien d'une alternative en constatant que « plus on nous promet de la simplification, plus la complexité des procédures s'accroît ».

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 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.

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'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 dernier. 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. Par ailleurs, 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 le retard. Des évolutions techniques importantes sont intervenues à fréquence régulière 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 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, améliorer l'efficacité des centres d'expertise, mais aussi de faciliter le traitement des opérations confiées à un professionnel de l'automobile habilité par le ministère de l'intérieur dans le SIV 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. Depuis juillet dernier, 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 programmée courant octobre 2018 devrait également simplifier la démarche de l'utilisateur, qui sera 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. Alain Bruneel](#)

Circonscription : Nord (16^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13422

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 octobre 2018](#), page 9494

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 12175