



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Renouvellement permis de conduire et certificats d'immatriculation

Question écrite n° 20660

Texte de la question

M. Jean-Noël Barrot interroge M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés administratives qu'ont les citoyens français, ainsi que les ressortissants européens vivant en France, à récupérer un permis de conduire français, et plus largement un certificat d'immatriculation, après une perte ou un vol. Depuis le plan « Préfecture Nouvelle Génération » lancé en novembre 2017, la demande de renouvellement du certificat d'immatriculation pour un citoyen français est déposée sur la plateforme Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Cette procédure, normalement simple, semble présenter à l'usage de nombreux défauts : difficultés pour accéder au site souvent saturé, absence fréquente d'accusé de réception formalisé indiquant la prise en charge de la demande, impossibilité de joindre le service instructeur si le dossier est considéré comme « incomplet », aucune traçabilité du dossier. Alors que l'article R. 322-10 du code de la route stipule qu'en cas de perte ou de vol la circulation du véhicule est autorisée « pendant un délai d'un mois à compter de la date de ladite déclaration », les délais de traitement sont en réalité beaucoup plus longs et sont incompatibles avec ce délai légal. Ces lenteurs administratives réellement handicapantes pour les citoyens français s'étendent également aux ressortissants européens vivants en France. En cas de perte ou de vol de leur permis de conduire, ces derniers doivent solliciter le renouvellement par voie postale auprès du Centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) de Nantes. Avec chaque mois 22 000 dossiers reçus, 90 000 appels ou encore un mail toutes les minutes, ce centre est en incapacité de répondre avec efficacité à l'ensemble des demandes dont le temps d'attente s'étale en moyenne entre 12 et 16 mois. A ce temps d'attente s'ajoute l'opacité pour le demandeur de permis d'avoir le moindre retour de la part de la préfecture de Nantes, également impossible à joindre à par téléphone. Il souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour simplifier les renouvellements des certificats d'immatriculation et des permis de conduire pour les Français et les ressortissants européens vivant en France suite à une perte ou un vol.

Texte de la réponse

Le « plan préfectures nouvelle génération », désormais achevé, a constitué une réforme très importante de l'administration territoriale. Concernant les immatriculations, la réforme impose d'effectuer la demande par voie numérique, gage pour la plupart des usagers, d'une accessibilité facilitée. Les dysfonctionnements, constatés sur le portail de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) lors de la généralisation du dispositif, sont aujourd'hui résolus grâce aux mesures correctives apportées au fur et à mesure. Des modifications du site pour le rendre plus ergonomique ont également été mises en œuvre. Le renseignement des usagers est assuré par un dispositif d'envoi de SMS aux usagers pour les informer de l'état d'avancement de leur demande, mis en œuvre au début de l'année 2019. En outre, le centre de contact citoyens (CCC), dispositif d'accueil téléphonique de l'ANTS a été renforcé : son taux de décroché est actuellement de plus de 80 %. Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont également été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources titres (CERT) de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente. Les délais de traitement des demandes de certificats d'immatriculation sont désormais maîtrisés. Concernant l'échange des permis de conduire étrangers, l'instruction

des demandes est effectuée, depuis le 11 septembre 2017, par le CERT de Nantes pour l'ensemble du territoire national (métropolitain et outre-mer) hors Paris. Le CERT de Nantes a rencontré des difficultés dès son démarrage, en raison de flux de demandes bien supérieurs à ceux des années précédentes, tant sur les échanges de permis étrangers que sur les permis de conduire internationaux également traités par le CERT de Nantes, ainsi que d'une procédure non dématérialisée lors du démarrage. Des renforts en effectifs ont été attribués pour porter l'effectif du CERT à hauteur de l'activité constatée. En mars 2019, il a également été décidé de spécialiser le CERT de Nantes sur le seul traitement des échanges de permis étrangers, tout en lui conservant le même niveau d'effectif renforçant de ce fait la capacité de production sur cette activité. En parallèle, une téléprocédure partielle a été mise en place à compter de février 2018, pour les usagers qui déposent leurs demandes dans les services étrangers (échange des permis de conduire hors Union européenne (UE)) permettant d'assurer la traçabilité de ces demandes et de rendre l'instruction plus efficiente. Pour ces demandes, un gain de productivité supplémentaire sera généré, à compter de novembre prochain, par l'obligation faite à l'utilisateur de produire une e-photo. Une téléprocédure pour les demandes d'échanges des permis de conduire de l'UE sera mise en place en décembre 2019. Cette évolution représentera un gain d'efficacité significatif pour les CERT. Un effort a également été porté sur l'amélioration de l'information des usagers à travers une refonte de l'information institutionnelle sur le site service-public : la direction de l'information légale et administrative a mis en ligne en février une « recherche guidée » qui permet à l'utilisateur d'accéder aux informations qui concernent son cas spécifique en quelques clics. Le CCC de l'ANTS dispose de l'accès aux informations d'avancement des demandes à travers le PGA (outil de traitement des demandes dématérialisées en CERT) et l'application locale créée par le CERT. Des évolutions des systèmes d'information devraient par ailleurs permettre d'améliorer progressivement l'information des usagers, par envoi de messages automatiques, SMS ou mail, à chaque étape de la téléprocédure. 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. Le Gouvernement met tout en œuvre pour permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers (particuliers et professionnels).

Données clés

Auteur : [M. Jean-Noël Barrot](#)

Circonscription : Yvelines (2^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20660

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 juin 2019](#), page 5743

Réponse publiée au JO le : [10 septembre 2019](#), page 8065