



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement ANTS cartes grises

Question écrite n° 20908

Texte de la question

M. Frédéric Reiss interroge M. le ministre de l'intérieur sur le fonctionnement du dispositif d'établissement des cartes grises à travers le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). La mise en place d'une procédure dématérialisée pour l'établissement des cartes grises visait à simplifier, sécuriser et accélérer l'aboutissement des démarches pour les citoyens qui souhaitent procéder à une cession de véhicule ou un changement sur la carte grise de leur véhicule. Au cours des premiers mois « de rodage », les dysfonctionnements se sont accumulés, impliquant l'intervention de multiples parlementaires sur le sujet. Si les erreurs initiales du logiciel ont été rectifiées, les situations particulières, notamment l'immatriculation de véhicules importés, pose encore régulièrement difficulté. Au-delà des cas particuliers, on constate une multiplication des offres de services proposant aux particuliers de procéder aux démarches en leur nom. Si la création d'une filière économique met déjà en soi en lumière la problématique des limites du tout-numérique, on fait aujourd'hui aussi face à des situations relevant davantage de la fraude. Au final, une procédure qui devait s'avérer simplifiée conduit les usagers à avoir recours à des tiers - contre paiement - pour effectuer les démarches administratives. La présence d'un agent en service civique dans certaines sous-préfectures - inconnue du grand public - ne répond pas à la problématique car la démarche suppose tout de même l'instauration d'une adresse courriel. Face à ce constat, il souhaite connaître sa position sur un réexamen de la procédure dématérialisée d'établissement des cartes grises et sur la mise en place d'un meilleur accompagnement des usagers.

Texte de la réponse

La mise en œuvre de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » est désormais achevée, la phase significative ayant été la généralisation des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation, le 6 novembre 2017, suite à la fermeture des guichets des préfectures. À la mi-décembre 2019, près de 15,5 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 ont été rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations au moment de la généralisation du dispositif. Les dysfonctionnements les plus conséquents 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, ceux-ci se prêtant moins facilement à une automatisation des procédures. Leur résolution mobilise pleinement les équipes du ministère depuis 2 ans. Quelques difficultés, en nombre très limité, subsistent et sont en cours de résolution. Ainsi, des évolutions techniques importantes sont intervenues depuis début 2018 afin de réduire le délai de traitement des demandes. Il est aujourd'hui de 3 à 5 jours pour les demandes instruites par les professionnels habilités et pour les téléprocédures automatiques utilisées par les usagers. Il est de 18 jours en moyenne, et en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Il est à noter que ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager et à améliorer l'efficacité des CERT. En outre, depuis l'été 2018, d'importantes mesures de simplification ont porté

sur les procédures de paiement par les usagers, de déclaration de cession et de changement de titulaire. Ces mesures ont contribué à améliorer le taux de leur traitement automatique (sans qu'une expertise soit requise par un centre de traitement suite à un blocage). L'utilisateur est également prévenu par SMS de l'évolution du suivi de la prise en charge de sa demande, ce qui lui permet de consulter le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) au moment opportun. Par ailleurs, courant 2019, un parcours guidé a été mis en place sur le site de l'ANTS pour accompagner l'utilisateur dans la définition de son besoin afin de l'aider à sélectionner la bonne téléprocédure. Ce parcours guidé a vocation à s'enrichir encore en 2020. Il a déjà permis de guider les usagers quant aux pièces justificatives requises en fonction de la particularité de leur situation, diminuant le nombre d'échanges avec les services instructeurs. Un dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet a aussi été déployé dès 2018. 350 points numériques ont été ouverts dans les préfectures et les sous-préfectures. Ils ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). De plus, en novembre 2019, les préfectures de département ont été destinataires d'une quinzaine de notices explicatives ciblant les principales démarches effectuées par les usagers sur le site de l'ANTS. Elles ont vocation à être largement diffusées dans tous les points de service de proximité. Elles constituent un accompagnement supplémentaire aux 5 tutoriels réalisés en 2018 pour accompagner les usagers pas à pas dans leurs démarches. D'autres pistes d'accompagnement supplémentaires sont en cours de réflexion pour améliorer la qualité de l'accompagnement de l'utilisateur. Par ailleurs, l'ANTS a mis en place un centre d'appel accessible gratuitement permettant de répondre aux questions des usagers. Pour information, le nombre de télé-conseillers a été multiplié par quatre depuis sa mise en œuvre pour atteindre 200 aujourd'hui. Toutes ces mesures se poursuivent pour rendre les téléprocédures toujours plus accessibles aux usagers et pour garantir un service de qualité indépendamment du recours aux professionnels habilités par le ministère de l'intérieur.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Reiss](#)

Circonscription : Bas-Rhin (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20908

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 juillet 2019](#), page 6008

Réponse publiée au JO le : [2 juin 2020](#), page 3840