



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Difficultés dues à la dématérialisation des demandes de cartes grises

Question écrite n° 4583

### Texte de la question

Mme Agnès Thill attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des demandes de cartes grises. Depuis le début du mois de novembre 2017, les demandes et inscriptions se font exclusivement sur la plateforme en ligne de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Cette dématérialisation des procédures s'inscrit dans la logique d'administration numérique qui vise à rendre les services publics plus accessibles, plus efficaces et plus réactifs pour les particuliers comme pour les professionnels. Toutefois, depuis la généralisation des demandes de cartes grises sur Internet, de nombreux dysfonctionnements ont été signalés par les usagers. En effet, pour l'acquisition d'un véhicule, un particulier dispose d'un délai d'un mois pour obtenir une nouvelle carte grise. Cependant, l'absence de suivi des demandes des particuliers et les lenteurs constatées du système les exposent à une amende de 135 euros en cas de contrôle par les forces de l'ordre ou de 90 euros pour ceux n'ayant pas pu faire modifier l'inscription de leur nouveau lieu de résidence en cas de déménagement. De plus, elle souligne l'engorgement du service téléphonique qui doit permettre aux usagers de trouver des réponses à leurs interrogations et déplore son caractère payant pour un service public. Aussi, elle souhaite connaître les solutions envisagées pour pallier ces problèmes informatiques et raccourcir les délais d'obtention de cartes grises.

### Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Il est rappelé que depuis 2009, les professionnels habilités ont la possibilité d'effectuer les démarches pour le compte des usagers. Ce service apporté par les professionnels est toutefois généralement payant. C'est pourquoi l'administration a mis en place des applications gratuites. Les télé-procédures ont permis de transmettre, fin 2017, 1 403 000 certificats d'immatriculation. 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, les difficultés techniques rencontrées, 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 qui est parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les professionnels. Les dysfonctionnements les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent difficilement à une automatisation des procédures. Deux difficultés ont touché les professionnels et sont aujourd'hui réglées. La première portait sur l'immatriculation des véhicules importés : la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée des immatriculations provisoires. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'instruction a permis de résorber, avant la fin de l'année, le retard. Le second dysfonctionnement, partiellement réglé, a concerné le paiement par les professionnels des certificats d'immatriculation. Le professionnel, après validation de son dossier par le centre d'instruction n'avait pas la visibilité lui permettant le paiement des taxes qui seule conduit à l'impression du titre demandé. Une procédure de contournement a débloqué les dossiers validés. 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 devrait encore progresser avec la mise en place en février 2018 d'un site plus ergonomique. Les difficultés ressenties par l'utilisateur tiennent souvent à la perte ou à l'oubli de codes d'identification. Depuis quelques semaines, les améliorations techniques apportées ont permis d'accélérer le délai d'envoi des codes perdus, désormais compris entre 15 et 20 minutes. A l'ANTS, 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, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Il devrait être constaté une amélioration réelle début 2018, sous l'effet des correctifs techniques, des renforts accordés aux centres d'instruction et de la montée en puissance de la capacité de réponse de l'ANTS. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur ne mésestime pas, pour les professionnels, les conséquences résultant de ces dysfonctionnements. Afin de combler les retards occasionnés et de pénaliser le moins possible les professionnels de l'automobile et les usagers, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres, dont les effectifs sont renforcés depuis janvier 2018, de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les organisations des professionnels des auto-écoles, qu'il tient régulièrement informées des évolutions des correctifs et du calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. 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. Le dialogue engagé avec les professionnels des auto-écoles se poursuit afin de permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Agnès Thill](#)

**Circonscription :** Oise (2<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4583

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 janvier 2018](#), page 484

**Réponse publiée au JO le :** [27 février 2018](#), page 1720