



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement de la dématérialisation des demandes de cartes grises

Question écrite n° 5159

Texte de la question

M. Jacques Cattin appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les soucis administratifs auxquels sont confrontés les propriétaires de véhicules légers terrestres à moteur, consécutivement à la dématérialisation des demandes de carte grise. En effet, depuis son lancement en novembre 2017, le portail numérique de l'Agence nationale des titres sécurisés connaît une suite de retards et de dysfonctionnements. Ceux-ci peuvent avoir des conséquences sérieuses pour les particuliers et concessionnaires automobiles, contraints par des délais imposés par la réglementation pour l'immatriculation des véhicules. Les administrés sont également nombreux à déplorer un manque de visibilité quant à l'instruction du dossier et des délais de délivrance des documents trop longs. Ils regrettent par ailleurs l'impossibilité de bénéficier d'une assistance par téléphone ou d'un accueil physique au niveau des services préfectoraux, car les démarches dématérialisées peuvent sembler complexes pour les personnes peu rompues aux outils numériques. Ceci explique le fait que de plus en plus de particuliers aient recours à des officines privées habilitées, mandatées pour effectuer les démarches visant à la délivrance du certificat d'immatriculation. Ces services, tout en étant payants, ne réduisent pas forcément pour autant les délais d'obtention de la carte grise car les mandataires habilités se heurtent aux mêmes problèmes de dysfonctionnements et d'engorgement du portail numérique. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître les dispositions qu'il compte adopter pour résoudre rapidement cette difficulté nouvelle, s'agissant des délivrances 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 qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de traiter, à la mi-février 2018, 2 443 000 demandes de 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 pour tout nouveau système d'information, des difficultés techniques sont apparues sur le portail de l'ANTS lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. Un calendrier précis de la mise en service des correctifs prévus au cours du premier trimestre 2018 a été établi, dont les premiers effets tangibles sont perceptibles par les professionnels de l'automobile et les usagers. Les difficultés de connexion au site de l'ANTS ont été résolues et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui situé entre 15 et 20 minutes en moyenne. Si cette demande émane d'un tiers, le délai augmente dans une limite raisonnable (deux jours environ) car l'envoi du code est réalisé par courrier par mesure de sécurité. Par ailleurs, il est prévu de revoir l'ergonomie du site de l'ANTS, au cours du mois de mars 2018. Pour les demandes spécifiques, la télé-procédure complémentaire va prochainement être décomposée en sous-catégories pour aider l'utilisateur à préciser sa demande. Le paiement en ligne connaît une nette amélioration. Parmi les autres fonctionnalités développées et appréciées des usagers, l'envoi de SMS permet désormais un suivi de la production et de l'expédition des certificats d'immatriculation de véhicules. A

l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore sensiblement, le nombre de téléconseillers est passé de 48 début 2017 à 175 à mi-janvier 2018. Les difficultés techniques rencontrées les premières semaines du déploiement des télé-procédures ont entraîné des retards dans le traitement des dossiers au sein des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT commencent à produire ses effets. Les bugs techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de la réforme, ont été identifiés et sont en cours de résolution. Les correctifs et les prochaines évolutions apportées aux télé-procédures doivent permettre une amélioration rapide et pérenne de l'offre aux usagers. Enfin, si les guichets ont certes fermé, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 305 points numériques déployés dans les préfectures et les sous-préfectures permettent aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Des espaces numériques sont également accessibles, en particulier au sein des mairies et des maisons de services au public dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement sans faille 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. Jacques Cattin](#)

Circonscription : Haut-Rhin (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5159

Rubrique : Papiers d'identité

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [6 février 2018](#), page 887

Réponse publiée au JO le : [20 mars 2018](#), page 2344