



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements liés à la dématérialisation des demandes de cartes grises

Question écrite n° 7905

Texte de la question

Mme Michèle de Vaucouleurs attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements liés à la dématérialisation des demandes de cartes grises. Depuis le 6 novembre 2017, ces demandes ne s'effectuent en effet plus en préfecture mais *via* la plateforme numérique de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Si cette réforme avait pour objectif d'apporter un gain de temps pour les usagers et de réduire les coûts, de nombreux dysfonctionnements ont été constatés depuis la mise en place de la plateforme : bugs, rallongement des délais, dossiers bloqués. Par ailleurs, les administrés souffrent d'un manque d'interlocuteurs physiques pour répondre à leurs questionnements et les renseigner sur l'état de leur dossier. Elle lui demande donc quelles mesures seront mises en place afin de mieux accompagner les usagers et résoudre les dysfonctionnements constatés.

Texte de la réponse

La dernière étape significative de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Une fois produits, les titres sont directement adressés au domicile de l'utilisateur, ce qui constitue, là encore, une simplification des démarches administratives. Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la fin mai 2018, plus de quatre millions et demi de 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. Dans la majorité des cas, le processus de délivrance est automatisé et l'utilisateur reçoit le document demandé dans un délai moyen de 3 jours, à compter de la transmission de sa demande. Cependant, 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. Parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les usagers, le ministère a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre. Ces travaux seront achevés dans les prochaines semaines. Certaines difficultés, aujourd'hui réglées, portaient notamment sur l'immatriculation des véhicules importés : la publication d'un arrêté ministériel a prolongé la durée des immatriculations provisoires. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'instruction a permis de résorber le retard. Dans d'autres cas, c'est la prise en compte de véhicules anciennement immatriculés avec le numéro du département, dans l'ancien fichier national des immatriculations, qui pose difficulté, au moment où ils doivent obtenir une immatriculation dans le système actuel. Dans un certain nombre de cas, les difficultés ne sont pas dues à l'application informatique, mais au fait que le vendeur du véhicule n'a pas déclaré la cession, qui permet normalement à l'acheteur de prouver l'acquisition du véhicule. A défaut de disposer du code de cession que le vendeur doit lui transmettre, une procédure dématérialisée a été mise en place pour que l'acheteur puisse fournir une preuve de la vente.

Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des centres d'expertise et de ressources titres (CERT) qui produit ses effets. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. En effet, chaque semaine, 200 000 certificats d'immatriculation sont édités par l'Imprimerie nationale. Enfin, le ministère de l'intérieur a mis en place un dispositif d'accompagnement physique des usagers. Les 300 points numériques déployés dans les préfectures et 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). Outre la mise en place prochaine d'un site plus ergonomique, l'agence nationale des titres sécurisés a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers et de les renseigner sur l'état de leur dossier. La situation s'est améliorée notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 en janvier 2018. 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 cette réforme ambitieuse qui installe de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

Données clés

Auteur : [Mme Michèle de Vaucouleurs](#)

Circonscription : Yvelines (7^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7905

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er mai 2018](#), page 3657

Réponse publiée au JO le : [10 juillet 2018](#), page 6100