



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Congestion délivrance cartes grises - Buralistes

Question écrite n° 8127

Texte de la question

M. Thierry Benoit attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, à propos de la congestion importante des plateformes web dédiées à la délivrance des cartes grises. Aujourd'hui les cartes grises ne sont plus délivrées par les préfectures, selon une procédure qui était familière à beaucoup de citoyens. Comme nouvelle solution, l'État a mis en place une procédure en ligne sur la plate-forme ants.gouv.fr. Le problème est d'une part que cette procédure apparaît complexe aux yeux d'un certain nombre d'utilisateurs. Par ailleurs il arrive que le service soit, selon la presse nationale, qui parle de 300 000 à 450 000 dossiers bloqués, complètement congestionné. Pire, ce système rebute une partie de la population - composée d'exclus du numérique ou pas - en difficulté devant ce type de démarche en ligne. Pour cette partie de la population, la simplification administrative est devenue une complexification, un casse-tête de plus qui nourrit davantage un sentiment d'abandon déjà suffisamment présent. Par ailleurs, les professionnels de l'automobile sont agréés dans la nouvelle procédure afin de procéder eux-mêmes aux démarches nécessaires lors de l'acquisition de véhicules neufs. Ce service est apprécié par nombre d'usagers soucieux de ne pas être confrontés aux démarches en question. Malheureusement, les professionnels de l'automobile ne sont pas toujours en situation de proximité sur le territoire. De plus il est difficile pour un particulier qui vient d'acheter un véhicule auprès d'un autre particulier d'aller voir un garagiste pour lui demander ce service administratif. Cette mission de délivrance des cartes grises pourrait être confiée aux buralistes dans le cadre des missions des services publics qu'ils réalisent déjà. De par leur maillage territorial, leur proximité, leur disponibilité étendue, leur neutralité ainsi que leur crédibilité de préposés de l'administration, les buralistes peuvent être une solution complémentaire et adapté en jouant un rôle d'accompagnement auprès des usagers rebutés par la procédure actuelle. Il s'agit de rendre relativement simple une procédure qui aurait dû le rester, et de décongestionner la plate-forme ANTS, en agréant les buralistes dans ce rôle d'accompagnement, en complément des professionnels de l'automobile. Cette activité d'appoint entrerait dans les nouveaux services que l'État se propose de déléguer aux buralistes dans le cadre de la transformation de leur réseau. Les buralistes apporteraient un rôle d'accompagnement aux usagers : saisie des informations dans le système d'immatriculation des véhicules (SIV) ; vérification de tous les documents et de l'identité de l'utilisateur ; encaissement de la fiscalité correspondante ; réception de la carte grise et remise en mains propres à l'utilisateur. Soit un service simplifié pour l'utilisateur, de proximité pour l'administration et sécurisé à la fois pour l'État et l'utilisateur. Il l'interroge afin de connaître ses orientations en vue de résoudre ce grave problème de délivrance des cartes grises.

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. Il y a environ 40 millions d'opérations chaque année sur le système d'immatriculation des véhicules (SIV). Toutes ne se traduisent pas par la délivrance d'un nouveau titre. Depuis 2009, le ministère de l'intérieur a fait le choix d'externaliser cette mission, en partie, et pour les seuls usagers qui le souhaitent, à des tiers de confiance, lors de la création du système d'immatriculation des véhicules (SIV) qui a

remplacé le fichier national des immatriculations (FNI). Cette externalisation a été réservée aux professionnels de l'automobile, dans la continuité d'une longue tradition de ces professionnels qui intervenaient en préfecture pour le compte des usagers en tant que mandataires de l'utilisateur. Ainsi, l'article R. 322-1 du code de la route dispose que « Cette demande de certificat d'immatriculation est adressée au ministre de l'intérieur par le propriétaire, soit directement par voie électronique, soit par l'intermédiaire d'un professionnel de l'automobile habilité par le ministre de l'intérieur ». Dans 80 % des cas, les opérations sur le SIV sont effectuées directement par les professionnels de l'automobile habilités, sans passer par les télé-procédures. Si l'envoi d'un document est prévu, celui-ci parvient au domicile du titulaire de la carte grise en 3 jours en moyenne, soit le temps de fabrication et d'expédition. Aujourd'hui, plus de 32 000 professionnels de l'automobile habilités (vendeurs et loueurs de véhicules) télé-immatriculent pour le compte de l'État, sous le contrôle des préfectures. Ce réseau est donc extrêmement dense et a fait la preuve de son efficacité. Pour les 20 % de cas où, soit les usagers ne souhaitent pas avoir recours à un professionnel habilité, soit la possibilité de réaliser cette opération est réservée à un agent public, 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, sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Pour la plupart de ces 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. Hors paiement des éventuelles taxes afférentes à l'immatriculation des véhicules, cette demande est gratuite. Les télé-procédures transmises sur le site de l'ANTS ont permis de réaliser, à la fin mai 2018, plus de trois millions et demi d'opérations. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur a bénéficié d'un service gratuit, sans avoir besoin de se déplacer et d'attendre à un guichet de préfecture. Pour plus de 60 % des demandes effectuées sur le site de l'ANTS, 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, dans les mêmes conditions que s'il avait utilisé les services d'un professionnel. Dans 40 % des demandes transitant par le site de l'ANTS, les dossiers nécessitent une intervention humaine et une instruction par un des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Ces opérations, qui sont les plus complexes et de nature très variée, ne représentent que 8 % du total des demandes liées au certificat d'immatriculation. 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. Le ministère de l'intérieur a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre et les travaux seront achevés dans les prochaines semaines. Dans un certain nombre de cas, les difficultés sont liées à une réglementation du système d'immatriculation des véhicules trop complexe. Les services du ministère de l'intérieur ont reçu instruction de mettre en œuvre dans les prochains mois un train de mesures de simplification devant permettre à l'utilisateur d'identifier plus facilement sa situation au regard de la réglementation et de présenter la demande correspondante. Pour faire face aux retards occasionnés, au début de la réforme, par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux CERT de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. Les télé-procédures sur le site de l'ANTS ont permis de traiter, fin mai 2018, plus de trois millions et demi d'opérations sur le certificat d'immatriculation. Les agents des CERT traitent actuellement environ 90 000 dossiers par semaine. Le stock de dossiers en cours dans les CERT est approximativement de 200 000, dont la majorité a moins d'un mois d'ancienneté. Il représente donc un peu plus de 2 semaines d'activité pour les CERT. Ce stock diminue de semaine en semaine depuis le mois de mars. En outre, 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 de ce centre d'appel 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. Dans les préfectures et sous-préfectures, 310 points numériques ont permis aux usagers ne disposant pas d'une connexion internet ou peu habitués à l'utilisation du numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Les maisons de services au public peuvent également constituer une aide précieuse pour assurer un appui numérique aux demandes des usagers. De même, les mairies qui le souhaitent peuvent offrir un nouveau service à leurs administrés en mettant en place un espace numérique pour les assister dans toutes les démarches qui, de plus en plus, s'effectuent par voie numérique. En effet, l'article R. 350-2 du code de la route prévoit que « A défaut de pouvoir faire lui-même une démarche par voie électronique, l'utilisateur peut bénéficier

d'un accès à un dispositif connecté au site de la démarche considérée et d'une assistance numérique, mis en place par l'administration ». Le service public de l'immatriculation repose donc aujourd'hui à la fois sur des acteurs privés spécialisés, offrant un maillage particulièrement dense sur le territoire, et sur des acteurs publics, s'appuyant sur des démarches dématérialisées, mais également sur un réseau physique de soutien aux usagers. 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 instaurer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels. Dans ces conditions, il n'est pas envisagé de modifier l'article R. 322-1 du code de la route en étendant à d'autres qu'aux professionnels de l'automobile la possibilité d'être habilité à intervenir dans le SIV.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Benoit](#)

Circonscription : Ile-et-Vilaine (6^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8127

Rubrique : Commerce et artisanat

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 mai 2018](#), page 3835

Réponse publiée au JO le : [17 juillet 2018](#), page 6418