



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement dans l'obtention des cartes grises et des permis de conduire

Question écrite n° 8827

Texte de la question

Mme Valérie Lacroute attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la difficulté d'obtention des cartes grises et des permis de conduire suite à leur dématérialisation. En effet, depuis novembre 2017, la délivrance de ces actes administratifs n'est plus gérée par la préfecture mais par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Si cette dématérialisation des procédures, issue de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération », avait pour but de faciliter pour l'utilisateur la réalisation de ses procédures administratives, et diminuer les dépenses publiques, elle se révèle être, dans la pratique, la source de dysfonctionnements. De nombreuses personnes témoignent de bugs informatiques, d'« erreurs techniques », de dossiers bloqués, accumulant par conséquent beaucoup de retard : certains usagers attendent ainsi depuis plus de dix mois leur permis de conduire. La situation devenant particulièrement préoccupante, de plus en plus d'utilisateurs sollicitent l'aide du Défenseur des droits pour obtenir ces actes administratifs. Les délégués du Défenseur des droits en Seine-et-Marne ont ainsi été saisis de nombreuses fois sur cette problématique de délivrance de documents, depuis la mise en place du nouveau mode de gestion. Il s'agit de cas qui se multiplient à l'échelle du pays. Il a donc fallu attendre l'intervention du Défenseur des droits, chargé pour dénouer des problèmes rencontrés par les personnes confrontées à cette situation. En conséquence, elle souhaiterait connaître quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement pour faire face à cette situation, résoudre les problèmes de dysfonctionnements afin de limiter la nécessité d'intervention du Défenseur des droits, et répondre aux demandes de cartes grises et de permis de conduire dans des délais raisonnables.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est achevée, elle a permis la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, plus de 8,4 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 à un guichet de préfecture. 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. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère. 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 a progressé depuis mars 2018 avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées d'ici la fin de l'année, qui permettront d'améliorer encore l'ergonomie du site. Les dysfonctionnements les plus importants 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 qui se prêtent plus difficilement à une automatisation des procédures. Des travaux sont actuellement engagés pour simplifier le dispositif. S'agissant du dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation d'internet, 350 points numériques, déployés dans les préfectures et les 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). Par ailleurs, à l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'est améliorée notablement du fait des renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 181 en février 2018. Ce service téléphonique est gratuit depuis le 2 mai 2018. En outre, les effectifs des centres d'expertise et des ressources titres (CERT) ont été accrus, avec 25 agents supplémentaires affectés dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. Par ailleurs, la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée de 1 à 4 mois des immatriculations provisoires en ww afin de permettre aux usagers de continuer de rouler avec leur véhicule importé le temps que les centres d'expertise procèdent à leur immatriculation. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'expertise a d'ailleurs permis de résorber le retard. Des évolutions techniques importantes sont régulièrement effectuées depuis le début de l'année afin de réduire le délai de traitement des demandes. Il est de 5 jours pour les demandes instruites par les professionnels habilités ou passant par les télé-procédures automatiques. Il est de 21 jours en moyenne, et en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les CERT. Ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager, améliorer l'efficacité des centres d'expertise, mais aussi faciliter le traitement des opérations confiées à un professionnel de l'automobile habilité par le ministère de l'intérieur dans le système d'immatriculation des véhicules lorsque l'utilisateur souhaite y recourir. Ainsi, depuis le 4 février 2018, les professionnels habilités ont la possibilité de payer les taxes liées aux démarches effectuées depuis leur compte ANTS par prélèvement et non plus seulement par carte bancaire. Plusieurs évolutions techniques, déjà intervenues ou prévues dans les prochains mois, permettent également aux professionnels de l'automobile habilités par le ministère de l'intérieur de gérer directement un éventail d'opérations d'immatriculation de plus en plus large depuis leurs interfaces dédiées. Les usagers disposent ainsi de plus de possibilités de prise en charge de leurs besoins si nécessaire. Enfin, depuis le 26 juillet 2018, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines télé-procédures très utilisées comme la déclaration de cession et le changement de titulaire ont aussi vu leur parcours utilisateur simplifié, ce qui permet d'en améliorer le taux de traitement automatique (sans qu'une expertise soit requise par un centre de traitement suite à un blocage). Une évolution datant du 28 octobre 2018, permet également de simplifier la démarche de l'utilisateur, qui est désormais prévenu par SMS de l'évolution du suivi de la prise en charge de sa demande afin de consulter le site de l'ANTS au moment opportun. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'utilisateurs. Les dysfonctionnements techniques inhérents à la mise en œuvre de cette réforme ont été traités ou sont en cours de règlement. 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.

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Lacroute](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8827

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 juin 2018](#), page 4662

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 12159