



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement délivrance certificats d'immatriculation de véhicules

Question écrite n° 9687

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur le dysfonctionnement des télé-procédures mises en place pour la délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules. Six mois après la généralisation du dispositif et la disparition des guichets physiques, l'accès au portail de l'ANTS est toujours aussi complexe et les particuliers ne parviennent pas à obtenir satisfaction malgré les télé-procédures complémentaires supposées les aider à formaliser leur demande. *Quid* de l'aspect discriminatoire de la mesure au regard des Français qui n'ont pas accès aux outils numériques, à l'internet ou qui n'en maîtrisent pas les usages ? Cette situation de blocage encourage la création d'officines intermédiaires qui, moyennant rémunération, se chargent de l'obtention des documents, ce qui est choquant et ne fait pas honneur à l'administration. C'est pourquoi, il souhaiterait savoir si des mesures correctives sont envisagées à court terme ou si, faute d'anticipation suffisante de l'entrée en vigueur du numérique, il ne serait pas utile de restaurer provisoirement l'accès aux services publics par guichets.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est désormais achevée. La première étape, certainement la plus significative, avait été la fermeture des guichets des préfectures le 6 novembre 2017 se traduisant par la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, près de 8 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 au 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. Les équipes du ministère sont pleinement mobilisées pour y répondre. 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 dernier avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées jusqu'à la fin de l'année 2018, qui permettront d'améliorer encore le 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. 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'améliore 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 par la présence de 25 agents supplémentaires dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT

annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. Enfin, 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 intervenues à fréquence régulière 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 téléprocédures 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 et améliorer l'efficacité des centres d'expertise. Depuis le 26 juillet 2018, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines téléprocédures 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 à la suite d'un blocage). Une évolution récente, datant de fin octobre 2018, permet également de simplifier la démarche de l'usager, 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'usagers. 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 : [M. Nicolas Dupont-Aignan](#)

Circonscription : Essonne (8^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9687

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 juin 2018](#), page 5492

Réponse publiée au JO le : [18 décembre 2018](#), page 11805