

**ANTS / Cartes grises :
Un an après la fermeture des guichets en préfecture, quel bilan ?**



1ère plateforme d'immatriculation



Depuis le 6 novembre 2017, il n'est plus possible de se rendre en préfecture pour effectuer toute démarche relative aux cartes grises. Les préfectures ont été remplacées par le site ants.gouv.fr (Agence Nationale des Titres Sécurisés) qui a connu une mise en route très compliquée. Qu'en est-il de la situation actuelle ? [Eplaque.fr](https://eplaque.fr), 1^{ère} plateforme d'immatriculation depuis 2009 fait le point.

Un simple changement d'adresse qui pouvait virer au cauchemar... A la fermeture des guichets en préfecture et pendant de nombreux mois, les usagers ont rencontré d'énormes problèmes pour effectuer leurs démarches de carte grise. Au mois de décembre 2017, l'État accusait déjà 100.000 dossiers de retard. En avril 2018, pic de dossiers bloqués : 450 000 cartes de grises se trouvaient en souffrance.

L'État a alors mobilisé des effectifs supplémentaires en ouvrant des CERT (Centre d'Expertise et de Ressources de Titres) supplémentaires, sortes de préfectures virtuelles.

Aujourd'hui la situation semble être revenue à la normale sauf pour les véhicules de collection et ceux qui viennent de l'étranger.

Pour les acteurs privés, non concernés par les bugs informatiques rencontrés par l'administration publique, 2018 a été une année très chargée :

« A la fermeture des préfectures, nous avons connu une croissance très forte des demandes, que ce soit par téléphone ou sur le site Internet. Les clients voulaient parfois obtenir de l'assistance pour utiliser le site de l'ANTS. N'ayant pas de réponse par téléphone auprès de leurs services, ils nous contactaient. Nous avons dû recruter massivement pour répondre à cet afflux. On a triplé les effectifs. A cette époque, nous avons un double problème à gérer : l'explosion des volumes de demandes et les nombreux bugs de la plateforme réservée aux professionnels de l'automobile. Ceux-ci ont entraîné des retards de traitements par nos services. Nous avons connu une année très forte avec la multiplication par trois des volumes de demandes, passant de 30.000 demandes annuelles à presque 100.000. »

Benoît Ginet, fondateur de Eplaque.fr

Pour faire face à la demande, Eplaque a engagé un call center pour gérer l'afflux des appels que le service client ne pouvait plus traiter seul.

« Il a fallu rassurer les clients complètement perdus sur la plateforme de l'État et essayer les remontrances des plus énervés qui nous associaient à ces bugs. On doit noter que les automobilistes ont parfois douté de la légalité ou du sérieux de nos services à ce moment-là. On a dû faire beaucoup de pédagogie pour expliquer aux clients que nous avons un accès différent qu'eux au système d'immatriculation des véhicules. Cet accès privilégié nous permettant de gérer de nombreux cas que les particuliers ne peuvent traiter sur le site de l'ANTS. » **Benoît Ginet**

Boostée par cette période de forte demande, Eplaque prépare d'importantes nouveautés pour 2019 !

« Nous avons engagé un travail de fond pour devenir le meilleur service de carte grise en ligne, face à nos concurrents historiques et face à notre nouveau concurrent qui est l'ANTS. En plaçant le client au centre de l'attention, nous allons nous différencier fortement et devenir un acteur de poids sur ce marché. » **Benoît Ginet**

A PROPOS DE EPLAQUE

Lancée en mai 2009, la société Eplaque a été créée avec l'ambition d'apporter aux automobilistes un service d'immatriculation clé en main en capitalisant sur les fonctionnalités et les facilités d'accès offertes par le Web. Preuve de l'ingéniosité du service, Eplaque a reçu le soutien de personnalités fortes du web et d'un incubateur influent permettant au site d'enregistrer aujourd'hui près de 10 000 commandes par mois. Eplaque a toujours noué des partenariats d'envergure avec des acteurs comme la Centrale, Caradisiac, L'argus, Le Lynx, Allianz, Maif etc.