



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

DÉLÉGATION À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

AGENCE NATIONALE DES TITRES SECURISES

GUIDE

POUR L'ACCUEIL DE L'USAGER EN MSAP (CONDUITES A TENIR)

V 1



TITRE 1 : LA RECEPTION DU DOSSIER EN CERT ET SON ANALYSE.....	4
Chapitre 1 : L'identité du télédéclarant (TD) et le mandat.....	4
1. Un couple peut-il créer un compte ANTS avec une adresse email commune ?.....	4
2. Une personne morale peut-elle s'identifier ?.....	4
3. La question du nom d'épouse, nom de jeune fille. Que faire en cas de différence entre la demande et le non enregistré dans SIV ?.....	4
4. Un cotitulaire peut-il faire la demande pour lui-même ?.....	4
5. Un locataire de véhicule de location de longue durée peut-il faire une demande pour lui-même à son adresse ?.....	4
TITRE 2 : QUESTIONS CONCERNANT LES TELEPROCEDURES.....	5
Chapitre 1 : La téléprocédure « je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation (duplicata)»	5
1. Pour les véhicules de location, qui fait la demande de duplicata ?.....	5
2. Un garage peut-il demander un duplicata pour un client ?.....	5
3. Comment une personne morale peut-elle obtenir un duplicata ?.....	5
4. Pour les transactions gratuites, le titre est-il automatiquement envoyé à l'usager ?.....	5
5. Que faire d'un usager ayant déjà initié une TP ?.....	5
6. Un usager ayant changé d'adresse peut-il faire une demande de duplicata ?.....	6
Chapitre 2 : Les motifs de blocage de la téléprocédure « je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation » (duplicata).....	6
1. Que faire en cas de blocage au motif « contrôle technique invalide » ?.....	6
2. Que faire en cas de blocage au motif « contrôle de cohérence incorrect » ?.....	6
3. Que faire si la TP bloque dans le cadre d'une conversion FNI ?.....	7
Chapitre 3 : La téléprocédure «Je vends ou je donne mon véhicule » (Déclaration de cession).....	7
1. Qu'est-ce que le code de cession ?.....	7
2. La démarche est-elle finalisée une fois le code de cession délivré au vendeur du véhicule ?.....	7
3. Si le vendeur n'a pas finalisé sa déclaration de cession via la téléprocédure, l'acquéreur est-il bloqué pour immatriculer le véhicule à son nom ?.....	8
Chapitre 4 : La téléprocédure « J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » (Changement de titulaire).....	8
1. Que se passe t-il si l'acquéreur ne dispose pas du code de cession?.....	8
2. Une personne physique ne détenant pas de permis de conduire peut-elle immatriculer un véhicule à son nom ?.....	9
3. Que doit faire l'acquéreur s'il a perdu le certificat d'immatriculation remis par le vendeur ?.....	9
4. Que doit faire l'usager si son département de naissance n'est pas proposé dans le menu déroulant listant l'ensemble des départements français?.....	10
Chapitre 5 : Les motifs de blocage de la téléprocédure « J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » (Changement de titulaire).....	10
1. Que se passe t-il lorsque le télédéclarant (= l'acquéreur) est bloqué dans sa demande d'immatriculation car les données relatives à son identité ne coïncident pas avec celles renseignées par le vendeur (ex titulaire) dans sa déclaration de cession ?.....	10
2. Que se passe t-il lorsque le télédéclarant (= l'acquéreur) est bloqué dans sa demande d'immatriculation car le vendeur (ex titulaire) n'a pas fait de déclaration de cession ?.....	11
3. Que faire lorsque le nom du vendeur et le nom figurant sur le titre ne coïncident pas, à quelles conditions l'immatriculation peut-elle effectuée ?.....	11
Chapitre 6 : La téléprocédure « Je souhaite faire une autre demande », dite téléprocédure complémentaire.....	12
1. Que faire si un usager mentionne que des pièces jointes lui sont refusées lors du téléversement ?	12
2. Que faire lorsqu'un vendeur a démarré une déclaration de cession (a réalisé l'étape 1 uniquement) et qu'il a besoin d'un duplicata pour la vente de son véhicule?.....	12

3. Que faire lorsqu'un vendeur a finalisé sa déclaration de cession (étapes 1 et 2 réalisées) et qu'il a besoin d'un duplicata car il ne l'a pas transmis lors de la vente de son véhicule?.....	13
4. Que faire si un usager demande une correction des caractéristiques techniques de son véhicule juste après l'avoir immatriculé à son nom ?	13
5. Comment l'utilisateur doit-il procéder pour récupérer son titre après s'être fait immobiliser son véhicule et retirer son titre par les forces de l'ordre faute de changement de titulaire?	13
Chapitre 7 : Questions transversales à l'ensemble des téléprocédures	14
1. Pourquoi certaines téléprocédures, comme « j'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » ou « je souhaite faire une autre demande » ne proposent à l'utilisateur que France Connect pour s'authentifier et pas le code confidentiel ?	14
2. Un usager souhaite demander un remboursement, quelle téléprocédure doit-il utiliser et comment le CERT procède-t-il pour satisfaire à la demande?	14
3. Comment l'utilisateur procède-t-il pour le remboursement de taxes payées indûment en raison d'un bug technique ?	15
4. Comment gérer les réclamations sur les taxes pour véhicule polluant (TVP) ?.....	16
6. Quelle téléprocédure utiliser pour demander un certificat de situation administrative détaillé d'un véhicule ?.....	16
7. Quelle est la procédure à suivre pour une immatriculation en W Garage ?	16
8. VHU : Quel traitement pour les déclarations relatives aux VHU ne pouvant être télétransmises via interface professionnelle ?	17
9. VHU : Quelles sont les modalités de traitement pour les véhicules hors d'usage sans certificat d'immatriculation?.....	17

TITRE 1 : LA RECEPTION DU DOSSIER EN CERT ET SON ANALYSE

Chapitre 1 : L'identité du télédéclarant (TD) et le mandat

1. Un couple peut-il créer un compte ANTS avec une adresse email commune ?

Le compte ANTS est unique et individuel.

L'adresse mail du compte ANTS doit permettre de sécuriser les échanges avec LA personne physique ou morale détentrice du compte. Aussi, le conjoint devra créer son propre compte ANTS s'il veut faire une démarche. Sinon, il a la possibilité de la faire réaliser par l'autre conjoint en qualité de mandataire.

2 Une personne morale peut-elle s'identifier ?

A ce stade, les personnes morales ne peuvent créer de compte ANTS, un compte ne peut être créé que par une personne physique. Dès lors, jusqu'à ce que la possibilité soit donnée à une personne morale de créer un compte sur le portail de l'ANTS, une personne physique devra agir comme mandataire d'une personne morale.

3 La question du nom d'épouse, nom de jeune fille. Que faire en cas de différence entre la demande et le non enregistré dans SIV ?

Si le nom du télédéclarant est différent de celui enregistré dans le SIV, alors le dossier arrivera en CERT pour un « contrôle de cohérence incorrecte ».

Dans ce cas, il peut être utile d'indiquer à l'utilisateur de veiller à s'authentifier avec le bon / nom / prénom / date de naissance. Autre possibilité, il peut aussi utiliser le bouton « Pour quelqu'un d'autre ». Dans ce cas, il lui faudra le code confidentiel délivré avec le CIV, sur le courrier d'accompagnement.

Si la demande du télédéclarant est transmise en CERT suite à un « contrôle de cohérence incorrecte » et qu'il considère que les données de son authentification sont correctes, il aura la possibilité de faire corriger les informations de son dossier sur la base de justificatifs d'identité qui lui seront demandés de télétransmettre via la TP.

4 Un cotitulaire peut-il faire la demande pour lui-même ?

Lorsqu'un co-titulaire du certificat d'immatriculation fait la demande pour lui-même, il convient de lui **rappeler que la demande ne peut, à ce jour, être effectuée que par le titulaire principal du véhicule.** Ainsi le co-titulaire doit abandonner sa demande. Il peut, s'il souhaite faire la demande, recommencer en tant que mandataire du titulaire, en cliquant sur le bouton « pour quelqu'un d'autre ». Dans ce cas, il lui faudra le code confidentiel délivré avec le CIV, sur le courrier d'accompagnement.

5 Un locataire de véhicule de location de longue durée peut-il faire une demande pour lui-même à son adresse ?

Lorsque le locataire de véhicule longue durée souhaite faire une demande, il ne peut le faire que comme mandataire. Seul le loueur (et propriétaire) peut effectuer une demande.

Pour agir, le locataire doit avoir qualité de mandataire et disposer du code confidentiel du loueur.

TITRE 2 : QUESTIONS CONCERNANT LES TELEPROCEDURES

Chapitre 1 : La téléprocédure « je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation (duplicata))

1. Pour les véhicules de location, qui fait la demande de duplicata ?

Seul le loueur, propriétaire du véhicule, doit pouvoir faire une demande de duplicata. Le locataire peut aussi mais à la seule condition d'être mandaté par le loueur.

- Deux situations sont possibles :
 - Le loueur fait la demande de duplicata puis la transmet au locataire.
 - Le locataire effectue la demande pour le compte du loueur.
 - Il fait alors la démarche en temps que mandataire. Dans la téléprocédure, il coche « pour quelqu'un d'autre »,
 - Il justifie de sa qualité de mandataire en saisissant le code confidentiel transmis par le loueur.
 - S'il ne dispose pas du code confidentiel, il joint le mandat du loueur via le bouton « information complémentaire », soumis au contrôle du CERT

2. Un garage peut-il demander un duplicata pour un client ?

Un garage peut tout à fait faire une demande de duplicata avec la téléprocédure ouverte au public. Il agit alors en tant que mandataire pour son client. (Il utilise le code confidentiel du propriétaire du véhicule pour effectuer la demande).

3. Comment une personne morale peut-elle obtenir un duplicata ?

Une personne physique doit agir pour le compte de la personne morale. Si elle ne dispose pas du code confidentiel délivré sur le courrier d'envoi du titre, elle doit effectuer une demande de code confidentiel en rentrant les informations de la société. Le nouveau code sera envoyé sur la boîte électronique renseignée dans le compte usager ANTS au moment de sa création.

Le télédéclarant personne physique pourra ensuite effectuer une demande « pour quelqu'un d'autre » avec le code confidentiel obtenu.

4. Pour les transactions gratuites, le titre est-il automatiquement envoyé à l'utilisateur ?

Dans le cas d'une demande passante (non transmise au CERT) non payante, la production du titre se fait automatiquement dès validation de la demande par l'utilisateur. Pour les demandes aboutissant en CERT le titre sera automatiquement produit une fois l'anomalie levée ou le dossier validé par l'agent du CERT.

5. Que faire d'un usager ayant déjà initié une TP ?

La procédure consiste à informer l'utilisateur qu'il recevra une réponse via son compte usager. Il peut le cas échéant compléter sa demande de la déclaration de perte/vol papier (Cerfa n°13753*03) lui permettant une circulation provisoire dans l'attente.

6. Un usager ayant changé d'adresse peut-il faire une demande de duplicata ?

Le télédéclarant est automatiquement basculé vers cette nouvelle téléprocédure. La demande n'est plus traitée via la TP duplicata avec renvoi en CERT.

Le TD peut en effet signaler, par une case à cocher, dès le début de sa demande de duplicata, que l'adresse de son domicile a changé. Il sera redirigé vers la TP dédiée au changement d'adresse, qui cumulera les deux opérations : la modification de l'adresse du titulaire dans le SIV et la production d'un duplicata avec la mention de l'adresse corrigée.

Chapitre 2 : Les motifs de blocage de la téléprocédure « je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation) » (duplicata)

1. Que faire en cas de blocage au motif « contrôle technique invalide » ?

Lorsque le TD est averti du blocage de sa TP, le wording d'erreur lui indique qu'une fiche d'identification du véhicule (FIV) est mise à disposition du TD pour téléchargement et/ou impression dans la TP. Le TD peut aussi la retrouver sur son compte dans l'onglet « mes documents ». Ce document, qui se substitue au certificat d'immatriculation volé, perdu ou détérioré, pourra être présenté au contrôleur technique pour lui permettre de procéder au contrôle technique (CT) du véhicule. La validité du CT est nécessaire dans le cas d'une demande de duplicata (article R. 322-10 du code de la route).

Cas particulier des camionnettes: la validité du CT des camionnettes de plus de 4 ans peut être caduc dès 1 an après le CT périodique, si le contrôle complémentaire sur les émissions polluantes n'a pas été réalisé dans ce délai. Si le contrôle anti-pollution n'a pas été réalisé et que le CT est invalide à juste titre, il faut inviter l'usager à réaliser le contrôle complémentaire.

2. Que faire en cas de blocage au motif « contrôle de cohérence incorrect » ?

La source de ce blocage concerne l'incohérence entre l'identité du TD venant de la TP et celle figurant dans le SIV. Si les données ne correspondent pas, une note sera envoyée par le CERT au TD pour lui indiquer cette incohérence et trouver une solution pour débloquer le dossier.

Plusieurs cas sont possibles : un changement de titulaire non effectué sur le titre, un mandataire qui a fait la demande pour lui-même, une saisie erronée du nom ou prénom sur le compte usager ANTS ou dans le SIV, etc.

Si les données d'identité n'ont aucune similitude :

- Il peut s'agir d'un TD qui a fait la demande pour lui-même alors qu'il était mandaté. Demander à l'usager s'il est dans ce cas de figure. Dans l'affirmative, l'informer du rejet de la TP pour ce motif et l'inviter à refaire la démarche en tant que mandataire « pour quelqu'un d'autre ».
- Les données peuvent également n'avoir aucune similitude car le véhicule a fait l'objet d'une déclaration de cession sans qu'il n'ait été procédé au changement de titulaire sur le titre. Dans ce cas, orienter l'usager pour qu'il demande à faire immatriculer le véhicule à son nom via la TP « changement de titulaire ».

Si les données relatives à l'identité du TD présentent des similitudes :

- Le CERT pourra demander, par note envoyée à l'utilisateur, la télétransmission d'une pièce justificative d'identité.
- Si les données d'identité du SIV et celles de la pièce d'identité transmise correspondent parfaitement et que le TD s'est connecté via le bouton France Connect (FC), les données enregistrées du compte usager utilisé via FC (impôt.gouv.fr, ameli.fr ou LaPoste) peuvent comporter une erreur. L'utilisateur pourra dans ce cas être invité par le CERT à contacter le support technique de France Connect pour le signaler. Dans l'attente, l'utilisateur peut être invité à refaire la démarche comme s'il la faisait pour quelqu'un d'autre (dans ce cas le code confidentiel est requis).
- Si les données d'identité du SIV et celles de la pièce d'identité transmise correspondent parfaitement et que le TD s'est connecté via son compte ANTS, alors l'erreur réside dans les données d'identité saisies pour ouvrir le compte ANTS. L'utilisateur a plusieurs possibilités :
 - o Soit il parvient à corriger ses données sur son compte usager ANTS, soit il se crée un autre compte ANTS, avec des données relatives à son identité correctes, mais il sera contraint dans ce cas de renseigner une autre adresse électronique que celle indiquée dans le premier compte. Dans les deux cas, il faudra qu'il procède à une nouvelle demande, la première devant faire l'objet d'un rejet CERT au motif que les données d'identité saisies sont incorrectes.
 - o Soit il refait la démarche comme s'il la faisait pour quelqu'un d'autre.

3. Que faire si la TP bloque dans le cadre d'une conversion FNI ?

Depuis début juillet 2017, la demande de duplicata pour un dossier FNI est passante pour certains cas et pas pour d'autres. Les analyses sont en cours sur les cas non passants. Des blocages subsistent : par exemple une erreur technique peut intervenir dès le démarrage de la téléprocédure, ou l'utilisateur est dans l'impossibilité de valider la mise à jour des informations du titulaire (redressement des informations du FNI). Si l'utilisateur est dans une situation où il est totalement bloqué (sa demande n'a pas pu être initiée et envoyée en CERT), il convient de l'orienter vers la TP « je souhaite faire une autre demande ».

Chapitre 3 : La téléprocédure «Je vends ou je donne mon véhicule » (Déclaration de cession)

1. Qu'est-ce que le code de cession ?

Il s'agit du code attribué au vendeur lorsqu'il fait sa déclaration de cession via la téléprocédure (TP) « Je vends ou je donne mon véhicule » (Déclaration de cession). Ce code lui est délivré à l'issue de la première étape de la démarche.

Lors de cette première étape, un message indique au vendeur qu'il devra transmettre ce code à l'acquéreur pour qu'il puisse immatriculer le véhicule à son nom. Ce code lui sera en effet demandé lorsqu'il initiera sa demande d'immatriculation via la TP « **J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion** » (Changement de titulaire).

2. La démarche est-elle finalisée une fois le code de cession délivré au vendeur du véhicule ?

L'attribution du code de cession ne signifie pas que la téléprocédure (TP) est finalisée. La délivrance du code de cession marque seulement la fin de la première étape de la TP, qui en compte deux.

La première étape consiste pour le vendeur à obtenir:
le code de cession qui sera nécessaire à l'acquéreur pour immatriculer le véhicule à son nom ;
le certificat de cession (Cerfa 13754), qu'il pourra télécharger et imprimer ;
le certificat de situation administrative détaillé du véhicule à transmettre à l'acquéreur.

Cette première étape consiste pour le vendeur à pouvoir recueillir tous les éléments et informations nécessaires à la vente de son véhicule, et qui seront nécessaires à l'acquéreur pour qu'il puisse réimmatriculer le véhicule à son nom. Elle est censée être réalisée par le vendeur avant d'avoir vendu ou cédé le véhicule, ou au moment de la vente.

La seconde étape de la TP permet de finaliser la démarche, enregistrée sur le compte ANTS du vendeur et en attente de finalisation. Au moment de la vente ou après celle-ci, le vendeur pourra reprendre sa démarche sur son compte ANTS pour déclarer notamment la date et l'heure de la cession du véhicule. Il complètera également les données relatives à l'acquéreur de son véhicule. La réalisation de cette étape lui assurera la transmission de la responsabilité du véhicule vendu ou cédé à l'acquéreur, ce dernier devenant dès lors le seul responsable du véhicule, notamment pour les infractions au code de la route commises avec ce véhicule postérieurement à la date de la vente.

3. Si le vendeur n'a pas finalisé sa déclaration de cession via la téléprocédure, l'acquéreur est-il bloqué pour immatriculer le véhicule à son nom ?

Si le vendeur n'a pas finalisé sa déclaration de cession, autrement dit s'il n'a pas réalisé la seconde étape de la TP « Je vends ou je donne mon véhicule », l'acquéreur ne sera pas bloqué pour faire sa demande d'immatriculation. Il pourra initier sa demande en utilisant le code de cession transmis par le vendeur.

L'immatriculation au nom du nouvel acquéreur validera automatiquement la TP « Je vends ou je donne mon véhicule » n'ayant pas été finalisée (non réalisation de l'étape 2 de la TP) par le vendeur. Dès lors, la TP apparaîtra comme terminée et non plus en cours sur le compte ANTS de ce dernier.

Chapitre 4 : La téléprocédure « J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » (Changement de titulaire)

1. Que se passe-t-il si l'acquéreur ne dispose pas du code de cession ?

A défaut de transmission du code de cession par le vendeur, l'acquéreur a la possibilité de renseigner à la place le numéro de formule du titre (titre SIV) ou la date du certificat d'immatriculation (titre FNI). Il dispose de ces informations sur le certificat d'immatriculation barré, daté et signé transmis par le vendeur lors de la transaction

2. Une personne physique ne détenant pas de permis de conduire peut-elle immatriculer un véhicule à son nom ?

Le code de la route implique désormais que le titulaire principal du certificat d'immatriculation détienne un permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule figurant sur le titre. Cette obligation vaut pour tous les véhicules neufs ou d'occasion (voiture, deux-roues...) nécessitant un certificat d'immatriculation.

S'il doit obligatoirement être détenteur du permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule, le titulaire principal du certificat n'est pas nécessairement propriétaire du véhicule. Il peut avoir été désigné comme titulaire principal par le propriétaire. Ce dernier a cette possibilité, notamment s'il n'a pas le permis de conduire requis. Le nom du propriétaire figurera sur le certificat d'immatriculation en tant que co-titulaire.

Au moment de valider sa demande, le demandeur, futur titulaire du titre, devra obligatoirement cocher la condition légale d'utilisation l'engageant sur l'honneur à être titulaire d'un permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule qu'il souhaite immatriculer à son nom. Aucune pièce justificative ne doit être transmise via la TP en plus de cet engagement. Les services du ministère de l'intérieur pourront cependant saisir l'utilisateur pour en réclamer la transmission si nécessaire à l'instruction du dossier.

3. Que doit faire l'acquéreur s'il a perdu le certificat d'immatriculation remis par le vendeur ?

Dans ce cas de figure, l'acquéreur doit passer par la téléprocédure duplicata, « je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation) ».

Sur l'écran ci-dessous « Pour commencer », il pourra cocher la case « je fais la demande pour un changement de titulaire ... ». Il obtiendra en fin de démarche un accusé d'enregistrement en lieu et place d'un duplicata, qui pourra se substituer au titre perdu lorsqu'il procèdera à la réimmatriculation du véhicule à son nom avec la téléprocédure « J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion »



AGENCE NATIONALE
DES TITRES SÉCURISÉS



DEMANDE DE DUPLICATA

Pour commencer

Récapitulatif

Paiement des taxes

Finalisation

 15 MN environ

Je souhaite refaire mon Certificat d'immatriculation (carte grise)

Cette démarche me permet de demander un duplicata et de circuler provisoirement avec mon véhicule. [En savoir plus >](#)
Le duplicata sera envoyé à l'adresse figurant sur le certificat d'immatriculation perdu, volé ou détérioré. Si un changement d'adresse est nécessaire, merci de cliquer ici.

Mon certificat d'immatriculation (carte grise) est *

PERDUVOLÉDÉTÉRIORÉ

Je fais la démarche *

POUR MOI-MÊMEPOUR QUELQU'UN D'AUTRE

Éléments nécessaires

Moyen de paiement

AB-000-CDNuméro d'immatriculation

Je fais la demande pour un changement de titulaire ou la cession du véhicule à un professionnel de l'automobile

Numéro d'immatriculation * 

4. Que doit faire l'utilisateur si son département de naissance n'est pas proposé dans le menu déroulant listant l'ensemble des départements français?

C'est le cas pour les usagers nés dans l'une des collectivités d'outre-mer (la Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, la Nouvelle-Calédonie , et Wallis-et-Futuna).

Il s'agira pour ces personnes de sélectionner le bouton « AUTRE PAYS » au lieu de « FRANCE ». Puis dans le champ suivant d'indiquer manuellement la collectivité d'outre mer de leur lieu de naissance.

Les usagers nés en Corse ne peuvent pas non plus sélectionner leur département de naissance dans le menu déroulant, les départements 2A ou 2B n'étant pas proposés. Pour ces usagers, il pourra leur être indiqué de sélectionner le département 30 (département rattaché au CERT qui traitera leurs demandes) dans l'attente que la liste des départements soit complétée par l'ANTS.

Chapitre 5 : Les motifs de blocage de la téléprocédure « J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » (Changement de titulaire)

1. Que se passe t-il lorsque le télédéclarant (= l'acquéreur) est bloqué dans sa demande d'immatriculation car les données relatives à son identité ne coïncident pas avec celles renseignées par le vendeur (ex titulaire) dans sa déclaration de cession ?

Le risque ici est qu'un certificat d'immatriculation soit délivré à une personne mal intentionnée (usurpation d'identité, fraudeur, etc). Aussi, il est nécessaire que le CERT s'assure que le CIV sera bien délivré à l'acquéreur déclaré par le vendeur dans sa déclaration de cession.

- Si l'incohérence en matière d'identité est évidente, les noms n'ayant par exemple aucune similitude, l'agent CERT, pourra procéder au rejet pur et simple de la demande au motif que les données relatives à l'acquéreur du véhicule ne correspondent pas à celles déclarées par le vendeur.
- Si les données présentent en revanche de fortes similitudes (par exemple Dupond/Dupont), l'agent CERT demandera au télédéclarant par une note la transmission :
 - du scan d'une pièce d'identité de celui-ci
 - du scan du certificat de cession co-signé par le vendeur et lui-même

Si à réception des documents il est confirmé que le TD est bien l'acquéreur, l'agent CERT pourra « outrepasser » le blocage afin que l'acquéreur reprenne la main sur la TP, soit accéder à l'écran « Nouveau titulaire » afin d'y renseigner tous les éléments constitutifs de son identité et de ses coordonnées afin que le titre lui soit envoyé.

- En revanche, si l'agent CERT juge qu'il n'y a pas lieu de rejeter la demande d'immatriculation car il y a des similitudes évidentes mais que les données comportent trop d'erreurs et que la situation nécessite une expertise plus approfondie, amenant à refaire la cession dans le SIV :
 - l'agent indiquera par note à l'utilisateur qu'il lui faut déposer sa demande via la TP (je souhaite faire une autre demande », et que, pour ce faire, sa demande via la TP changement de titulaire sera rejetée, au motif que deux demandes concomitantes sont bloquantes.

- que l'utilisateur devra transmettre via la TP « je souhaite faire une autre demande » le certificat de cession co-signé et autres documents utiles à la bonne expertise et pour refaire la cession correctement dans le SIV permettant à l'agent en CERT de procéder ensuite à l'immatriculation du véhicule.

2. Que se passe-t-il lorsque le télédéclarant (= l'acquéreur) est bloqué dans sa demande d'immatriculation car le vendeur (ex titulaire) n'a pas fait de déclaration de cession ?

Trois conduites à tenir peuvent être indiquées à l'utilisateur :

1. D'abord solliciter le vendeur de son véhicule afin que ce dernier enregistre sa déclaration de cession via la télé-procédure dédiée « Je vends ou je donne mon véhicule ». Il pourra notamment l'y inciter en lui précisant que tant que la cession n'a pas été effectuée, le véhicule demeure sous la responsabilité du vendeur, qui reste alors redevable de toute contravention intervenant postérieurement à la vente, alors même qu'il n'a plus l'usage du véhicule ;
2. Sinon, déposer sa demande via la télé-procédure « Je souhaite faire une autre demande » (télé-procédure complémentaire), en sélectionnant la catégorie « Poser une question ou faire une autre demande », et en joignant pour vérification en centre d'expertise et de ressources titre (CERT) :
 - le certificat de cession co-signé par le vendeur et l'acquéreur (Cerfa n°15776*01) ;
 - le certificat d'immatriculation barré, daté, signé et faisant figurer l'heure de la vente.
3. Il y a possibilité également, mais à titre onéreux, de s'adresser à un professionnel habilité, en produisant les mêmes justificatifs que ceux précédemment mentionnés. Le professionnel pourra également procéder à la demande de nouveau CIV sur présentation des pièces adéquates (Cerfa n°13750*05, justificatifs d'identité, d'adresse, de contrôle technique, d'assurance et de permis de conduire le cas échéant).

3. Que faire lorsque le nom du vendeur et le nom figurant sur le titre ne coïncident pas, à quelles conditions l'immatriculation peut-elle être effectuée ?

Si le jour de la vente le vendeur remet à l'acquéreur un titre sur lequel figure un nom différent et que l'acquéreur ne s'en aperçoit pas, cela aura pour effet d'empêcher l'immatriculation du véhicule au nom du nouvel acquéreur dans le SIV.

Ici, il s'agit du cas où le vendeur n'a jamais fait la démarche d'immatriculer le véhicule à son nom, notamment pour ne pas payer les taxes à l'immatriculation. Aussi, toute déclaration de cession via la TP dédiée est rendue impossible pour le vendeur (rejet automatique de la demande au motif qu'aucun dossier n'a été trouvé puisque le véhicule n'a jamais été immatriculé à son nom).

Dès lors, l'acquéreur de bonne foi se trouve dans la situation où il ne dispose ni d'un code de cession ni d'un numéro de formule ou de date de CIV permettant au SIV d'identifier le vendeur du véhicule qu'il souhaite immatriculer à son nom. Il ne peut donc démarrer aucune démarche, toute tentative faisant l'objet d'un rejet automatique.

Il conviendra dans un premier temps d'indiquer à l'utilisateur qu'il doit solliciter le vendeur pour que ce dernier procède à la régularisation du dossier du véhicule, censé avoir été immatriculé à son nom après acquisition. Puis, il pourra être indiqué à l'acquéreur que le refus du vendeur à régulariser le dossier administratif de son véhicule l'obligera à déposer une plainte contre ce dernier, pour escroquerie. La

copie du dépôt de plainte sera une pièce justificative obligatoire pour obtenir la ré-immatriculation du véhicule sans attendre l'issue d'une procédure contentieuse sur la vente du véhicule.

Si le vendeur régularise sa situation, il devra procéder à une déclaration de cession via la TP dédiée et communiquer le code de cession à l'acquéreur pour lui permettre de procéder au changement de titulaire via la TP dédiée.

Dans l'hypothèse où le vendeur ne régulariserait pas le dossier administratif du véhicule :

- ➔ Il conviendra d'orienter l'utilisateur vers la TP « je souhaite faire une autre demande », et lui indiquer de sélectionner la catégorie « je n'arrive pas à obtenir une carte grise à mon nom dans le cadre de la téléprocédure *j'achète ou je reçois un véhicule* » et de joindre en justificatif le dépôt de plainte et la déclaration de cession co-signée.

Chapitre 6 : La téléprocédure « Je souhaite faire une autre demande », dite téléprocédure complémentaire.

1. Que faire si un usager mentionne que des pièces jointes lui sont refusées lors du téléversement ?

Si l'utilisateur signale un message lui indiquant que « le document n'est pas conforme ». Il se peut que la taille du fichier soit supérieure à 1Mo ou que le document soit dans un format autre que les formats acceptés : « pdf » ou formats image « jpeg » ou « png ».

Les recommandations suivantes peuvent être données à l'utilisateur :

- Veiller à ce que le format du document corresponde à un des trois formats autorisés ;
- Ne pas téléverser de document pdf de plusieurs pages ;
- Réduire la résolution des photos ;
- Veiller à ce que l'intitulé du document ne soit trop long ;
- Ne pas nommer les pièces « autre justificatif », mais les nommer selon la nature du document (ex : CNI, PV de vol, contrôle technique, etc)

Si l'utilisateur fait retour de l'impossibilité même de téléverser un document, lui indiquer que le bouton « ajouter » se dégrise et ne devient actif que dès lors que le nom du document a été inscrit dans le premier champ de la ligne correspondant à l'ajout du document. Il faut par conséquent d'abord désigner le document que l'on souhaite joindre à la demande, puis cliquer sur « ajouter » pour procéder à son téléversement depuis un fichier de son ordinateur, tablette ou smartphone.

2. Que faire lorsqu'un vendeur a démarré une déclaration de cession (a réalisé l'étape 1 uniquement) et qu'il a besoin d'un duplicata pour la vente de son véhicule?

Si un vendeur a effectué la première étape de sa Déclaration de cession (il dispose donc des documents et éléments nécessaires à la vente tels que le CSA détaillé, le formulaire du certificat de cession et du numéro de cession à communiquer à l'acquéreur), mais qu'il a perdu le titre qu'il doit remettre le jour de la vente à l'acquéreur, il devra déposer sa demande de duplicata via la téléprocédure « Je souhaite faire une autre demande » (TP complémentaire).

En effet, il ne pourra obtenir de duplicata de son titre via la TP Duplicata puisque sa TP Déclaration de cession est toujours en cours dans le SIV (contrôle bloquant).

A réception du duplicata il devra refaire la première étape de sa Déclaration de cession et devra veiller à transmettre le nouveau code de cession attribué.

3. Que faire lorsqu'un vendeur a finalisé sa déclaration de cession (étapes 1 et 2 réalisées) et qu'il a besoin d'un duplicata car il ne l'a pas transmis lors de la vente de son véhicule?

Si l'utilisateur essaie d'obtenir un duplicata du titre d'un véhicule qu'il a déjà cédé (enregistré comme cédé dans le SIV), sa demande sera automatiquement rejetée. Il ne pourra initier aucune démarche via cette téléprocédure.

S'il saisit le CERT de sa situation via la téléprocédure « Je souhaite faire une autre demande » (TP complémentaire), **le CERT rejetera la demande au motif que le vendeur n'est plus propriétaire du véhicule puisqu'une cession a été finalisée et la vente réalisée.**

L'agent CERT indiquera **au vendeur** dans son message de rejet motivé **que l'acquéreur pourra obtenir un duplicata en déposant une demande via la TP « je souhaite refaire ma carte grise »** (TP Duplicata) et en cochant sur l'écran « Pour commencer » la case « Je fais une demande pour un changement de titulaire ou la cession à un professionnel de l'automobile ». Il lui précisera que le document ainsi obtenu (appelé « accusé d'enregistrement), fait office de duplicata du titre.

4. Que faire si un usager demande une correction des caractéristiques techniques de son véhicule juste après l'avoir immatriculé à son nom ?

La production d'un nouveau titre a été lancée pour la première demande, soit le changement de titulaire. Si une nouvelle demande de l'utilisateur (pour correction des caractéristiques techniques) devait donner lieu à une nouvelle édition de titre dans les 48h après le lancement de la première demande d'édition, il risque de ne pas recevoir le second titre corrigé des modifications techniques pour lesquelles il a fait une seconde demande. Cela résulte d'un contrôle a posteriori bloquant ayant vocation à empêcher l'envoi d'un second titre en cas de demande effectuée par l'utilisateur en doublon.

L'utilisateur doit veiller à valider la demande de modification a posteriori du délai des 48h.

5. Comment l'utilisateur doit-il procéder pour récupérer son titre après s'être fait immobiliser son véhicule et retirer son titre par les forces de l'ordre faute de changement de titulaire?

La demande de levée de l'immobilisation par l'utilisateur devra être réalisée en même temps que la demande de changement de titulaire pour le certificat d'immatriculation. Pour cela, l'utilisateur doit déposer sa demande via la téléprocédure « Je fais une autre demande ». Son instruction sera effectuée par le centre de ressources et d'expertise titre (CERT) compétent.

Sur le site de l'ANTS, dans son "espace véhicule", l'utilisateur devra sélectionner "Je fais une autre demande" puis sélectionner la catégorie "Signaler une erreur sur mon certificat d'immatriculation ou sur le dossier administratif de mon véhicule" et la sous-catégorie "Correction des informations sur la situation administrative de mon véhicule".

Pour obtenir un certificat d'immatriculation à son nom et la levée de l'immobilisation du véhicule, l'utilisateur devra joindre à sa demande les pièces suivantes :

- La demande de certificat d'immatriculation complétée (cerfa n° 13750*05) ;
- En l'absence du certificat d'immatriculation « barré, vendu le ... » remis par l'ancien titulaire et retiré par les forces de l'ordre, le procès verbal d'immobilisation du véhicule précisant le motif de l'immobilisation adéquat (ex : "changement de titulaire non réalisé") ;
- Les justificatifs d'identité et d'adresse ;
- Le justificatif d'acquisition du véhicule (facture d'achat ou certificat de cession) ;
- La preuve d'un contrôle technique de moins de 6 mois.

Au terme de la téléprocédure, l'utilisateur réceptionnera un certificat provisoire par voie électronique et un nouveau titre par voie postale.

L'utilisateur acquéreur, soumis à une obligation de conservation et de destruction de l'ancien titre du vendeur pendant 5 ans, en application des dispositions de l'article R. 350-3 du code de la route, devra pour la majorité des cas récupérer le titre confisqué par les forces de l'ordre (FO) auprès d'elles ou, si cela a été précisé par les FO lors du retrait du titre, auprès de la préfecture de son domicile.

Chapitre 7 : Questions transversales à l'ensemble des téléprocédures

1. Pourquoi certaines téléprocédures, comme « j'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » ou « je souhaite faire une autre demande » ne proposent à l'utilisateur que France Connect pour s'authentifier et pas le code confidentiel ?

Les téléprocédures « j'achète ou je reçois un véhicule d'occasion » et « je souhaite faire une autre demande » permettent de faire une demande en tant que nouveau propriétaire ou ayant droit sur un véhicule. Or, le code confidentiel est rattaché au véhicule et à son dernier titulaire enregistré dans le SIV, qui l'a reçu avec le certificat d'immatriculation par courrier remis contre signature.

Le véhicule et/ou son nouveau propriétaire n'ayant encore jamais été enregistré dans le Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV), l'utilisateur ne s'est encore jamais vu attribuer de code confidentiel à partir d'information vérifiées et ne peut se prévaloir d'une action sur un dossier SIV existant. C'est la raison pour laquelle France Connect est le seul mode d'authentification proposé à l'utilisateur pour ces deux téléprocédures.

2. Un utilisateur souhaite demander un remboursement, quelle téléprocédure doit-il utiliser et comment le CERT procède-t-il pour satisfaire à la demande?

Cas particulier non traités en CERT

Les demandes de remboursement pour incident de paiement relevant des cas ci-dessous listés ne sont pas traitées par les CERT

- Titre payé mais non reçu ;
- Paiement en doublon.

Leur traitement fait l'objet d'une procédure ad hoc en lien avec l'ANTS. L'utilisateur devra être réorienté dans ces cas pour faire part de sa demande sur la boîte fonctionnelle siv-part@interieur.gouv.fr si c'est un particulier, et sur la boîte fonctionnelle siv-pha@interieur.gouv.fr si c'est un professionnel.

Pour les autres cas, traités en CERT

Pour une demande de remboursement, faisant suite par exemple à une correction sur le CIV, l'utilisateur devra utiliser la téléprocédure complémentaire « je souhaite faire une autre demande ».

Parmi les catégories proposées, il devra sélectionner d'abord celle du premier menu déroulant intitulée « obtenir un justificatif ou un remboursement » puis celle intitulée « autre demande de justificatif ou obtenir un remboursement » du second menu déroulant.

Il devra préciser sa demande dans l'encadré dédié (« Je précise ma demande ») et joindre, suivant l'objet de sa demande, les copies des pièces nécessaires de la liste ci-dessous (non exhaustive et indicative)

- ➔ La copie du justificatif de paiement (reçu de paiement CB du CECI Toulouse et relevé bancaire faisant apparaître le paiement ou CPI) ;
- ➔ Le scan du RIB du titulaire concerné par l'opération d'immatriculation ayant généré le trop perçu ;
- ➔ Selon les cas, la/les pièce(s) permettant au CERT de vérifier le trop perçu (ex : CIV erroné/pièce justificative du droit à l'exonération non appliquée, etc.)

3. Comment l'utilisateur procède-t-il pour le remboursement de taxes payées indûment en raison d'un bug technique ?

Si l'utilisateur n'a pas encore reçu son titre, il revient au CERT de traiter la demande de remboursement.

Dans ce cas l'utilisateur saisit le CERT via la TP « je souhaite faire une autre demande », avec sélection de la catégorie « obtenir un justificatif ou un remboursement » et de la sous-catégorie « autre demande de justificatif ou de remboursement ».

Le CERT vérifiera dans un premier temps l'état du paiement et de la non-production de titre.

En cas de confirmation de paiement alors qu'aucun titre n'a été produit, l'utilisateur devra constituer le dossier de demande de remboursement comme suit pour transmission dématérialisée :

- Relevé bancaire faisant apparaître le prélèvement indu ;
- Reçu de paiement CB du CECI Toulouse concerné (à minima si ce document ne peut être fourni : référence de la transaction) ;
- RIB du titulaire

Si l'utilisateur a en revanche déjà reçu son titre, le CERT ne traite pas le remboursement. Il faut réorienter l'utilisateur comme suit :

1. Saisir l'ANTS via siv-part@interieur.gouv.fr (pour les particuliers) ou via siv-pha@interieur.gouv.fr (pour les professionnels). Ces deux adresses permettent de déposer une saisine via formulaire en ligne « contacter l'ANTS ».
2. Dans le message de saisine, d'expliquer de façon détaillée les événements qui ont donné lieu au paiement indu (paiement doublon, triplet, etc.).

4. Comment gérer les réclamations sur les taxes pour véhicule polluant (TVP) ?

Le titre de perception émis pour recouvrer la TVP peut faire l'objet d'une réclamation si le redevable se situe dans l'une des situations suivantes :

1. personne morale soumise à la taxe sur les véhicules de société ;
2. véhicule acquis temporaire par un professionnel de l'automobile avant revente ou destruction ;
3. personne ou enfant à charge avec carte d'invalidité ;
4. véhicule immatriculé dans le genre " Véhicules automoteurs spécialisé " ou voiture particulière carrosserie " Handicap " ;
5. Erreur sur le dossier du véhicule enregistré dans le SIV (taux de CO², puissance administrative, propriétaire/titulaire, etc).

L'utilisateur doit saisir la DDFIP en charge du recouvrement de sa créance

Le comptable chargé du recouvrement doit en effet constituer le point d'entrée de la procédure, afin de suspendre l'exécution du titre en l'attente d'instruction de la réclamation.

Les coordonnées du service à saisir figurent sur le titre de perception dans l'encadré « Pour vous renseigner / « Renseignement sur le paiement ».

6. Quelle téléprocédure utiliser pour demander un certificat de situation administrative détaillé d'un véhicule ?

Le code de la route prévoit que le titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule puisse demander un certificat de situation administrative détaillé de son véhicule.

Ce document peut aussi être obtenu par un mandataire désigné par le titulaire. Dans ce cas le mandataire doit joindre le cerfa de mandat (cerfa 13757*03) à sa demande.

L'utilisateur peut obtenir un certificat de situation administrative détaillé d'un véhicule via la TP « Je souhaite faire une autre demande ». Pour ce faire, il doit sélectionner dans les menus déroulants des catégories et sous catégories proposées sur l'écran « Pour commencer » :

- la catégorie « obtenir un justificatif » ;
- puis la sous-catégorie « certificat de situation administrative détaillé »

7. Quelle est la procédure à suivre pour une immatriculation en W Garage ?

La demande émane d'un professionnel de l'automobile. Elle est adressée en CERT via la TP Complémentaire.

Si le professionnel est habilité, il se connecte via son compte professionnel ANTS, qu'il réalise l'opération pour lui-même ou pour quelqu'un d'autre, en l'occurrence un autre professionnel qui ne serait pas habilité.

Si le professionnel n'est pas habilité, il devra désigner une personne physique, salariée de l'entreprise, et la mandater pour faire la demande. Elle devra s'authentifier via France Connect. Cette mesure s'explique par le fait qu'à ce jour il n'est pas encore possible pour une personne morale de disposer d'un compte ANTS au titre de sa personnalité morale.

Le professionnel devra :

- Sélectionner la catégorie « demander une opération non télétransmise par habilitation professionnelle au SIV » puis la sous-catégorie « opération liée au commerce de l'automobile »
- S'il s'agit d'une nouvelle demande, et non d'un renouvellement, saisir « W garage » dans le champ numéro d'immatriculation.
- Transmettre les pièces justificatives nécessaires en indiquant au préalable le nom de ces pièces puis vérifier l'état récapitulatif et cocher les CLU.
- Une fois traitée par le CERT, le TD devra reprendre la TP via son compte ANTS pour ensuite procéder au paiement et la finaliser, ce qui lui permettra de télécharger le certificat W sollicité dans l'attente de la réception du titre par voie postale.

8. VHU : Quel traitement pour les déclarations relatives aux VHU ne pouvant être télétransmises via interface professionnelle ?

Agréés ou non, les centres VHU peuvent être habilités pour réaliser dans le SIV, via l'interface SIV-VHU, les déclarations d'achat simple ou de destruction administrative d'un véhicule (déclaration d'achat pour destruction ou déclaration d'intention pour destruction).

Certaines déclarations ne sont cependant pas supportées par les interfaces dédiées aux centres VHU habilités pour des raisons juridiques ou techniques. Aussi, leur traitement nécessite qu'elles soient transmises en CERT.

Pour transmettre une opération qui ne peut être prise en charge par interface professionnelle, le centre VHU devra :

- ➔ S'authentifier via un compte professionnel ANTS. Ce compte permet d'être informé de l'avancement de la demande et d'échanger avec le service en charge du dossier, qui peut solliciter des informations ou des justificatifs complémentaires;
- ➔ Sur son espace en ligne, faire une « autre demande » et sélectionner la rubrique « demander une opération non télétransmise par habilitation professionnelle au SIV » et sous-rubrique « opération liée à la destruction de véhicules » ;
- ➔ Transmettre au format numérique les pièces justificatives correspondantes à l'opération à traiter. Pour permettre un traitement optimal, vérifiez la lisibilité et la taille des justificatifs (1Mo max. par pièce) ;
- ➔ Cocher les cases d'engagement pour finaliser la démarche après la vérification du dossier par le ministère de l'intérieur.

9. VHU : Quelles sont les modalités de traitement pour les véhicules hors d'usage sans certificat d'immatriculation ?

Le code de la route permet désormais la **prise en charge pour destruction des véhicules pour lesquels le certificat d'immatriculation est absent ou non muté** (le dernier acquéreur n'a jamais procédé au changement de nom inscrit sur le certificat d'immatriculation conformément à la réglementation). Pour ce faire, **le propriétaire du véhicule doit remettre soit un document officiel prouvant que le certificat d'immatriculation ne peut être fourni, soit un justificatif de propriété du véhicule .**

Liste non exhaustive des documents pouvant être acceptés :

Document officiel pouvant pallier l'absence de certificat d'immatriculation :

- déclaration de vol du certificat d'immatriculation (Cerfa n°13753*04) ;
- déclaration de perte du certificat d'immatriculation (Cerfa n°13753*04) ;

- dépôt de plainte à l'encontre du propriétaire du véhicule à détruire ;
- avis de retrait conservatoire du certificat d'immatriculation par les forces de l'ordre ;
- fiche d'identification des véhicules (sous réserve de correspondance entre le nom du titulaire et celui du détenteur du véhicule apporté) ;

Document pouvant contribuer à justifier de la propriété du véhicule :

- acte notarié ou de succession attestant que le véhicule appartient à la personne qui apporte le véhicule ;
- décision, arrêté ou ordre de mise en destruction rédigé par la mairie, les forces de police, la gendarmerie, le Procureur de la République, etc.
- déclarations d'achats / de cessions successives attestant de la chaîne de propriété du véhicule ;
- facture d'achat du véhicule.

La case à cocher « Remise du titre » sera prochainement adaptée à cette évolution réglementaire et peut d'ores et déjà être cochée (le titre peut être présumé remis) si le document de substitution est fourni et versé au dossier.