

Contrôle de la gestion des centres immatriculateurs de Tanger et Tétouan

Les centres immatriculateurs sont des unités administratives (au nombre de 74) relevant du ministère de l'équipement, du transport, de la logistique et de l'eau, qui jouent un rôle primordial dans les services de proximité offerts aux citoyens, en matière de délivrance des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules. Selon les données fournies par le ministère concerné, l'activité des centres d'immatriculation a connu une augmentation considérable entre 2007 et 2017, qui a atteint 91% pour la délivrance de cartes grises et 40% pour la délivrance de permis de conduire. Néanmoins, le nombre d'agents affectés auxdits centres a connu une décroissance au cours de la même période, passant de 645 agents à 425 agents.

Les centres immatriculateurs de Tanger et Tétouan assurent l'immatriculation des véhicules à moteur, et leur numérotation selon les numéros attribués aux préfectures et aux provinces, dans le ressort duquel les véhicules, précités sont immatriculés (40 pour la préfecture de Tanger-Assila, 41 au niveau de la province de Fahs-Anjra, 44 pour la province de Tétouan et 75 pour la préfecture de M'diq-Fnideq). Par ailleurs, les centres précités assurent la réception des demandes d'obtention de permis de conduire et l'organisation à cet effet, des examens théoriques et pratiques pour les candidats résidants au niveau du ressort territorial précité.

Selon les données disponibles au niveau de la base de données des cartes grises, les centres immatriculateurs de Tanger et de Tétouan, classés respectivement, cinquième et onzième à l'échelle nationale en matière de volume d'activité, ont émis, au cours de la période allant du 1^{er} janvier 2012 à octobre 2017, environ 271.000 cartes grises (180.123 cartes grises délivrées par le centre de Tanger et 90.771 cartes délivrées par le centre de Tétouan). En outre, le nombre de permis de conduire délivrés par les deux centres précités a atteint, au cours de l'année 2016 seulement, environ 46.500 permis (28.415 permis de conduire délivrés par le centre immatriculateur de Tanger, tandis que le centre de Tétouan a délivré 18.081 permis).

I. Observations et recommandations de la Cour des comptes

La mission du contrôle de la gestion des centres immatriculateurs de Tanger et de Tétouan qui a porté sur la période 2012-2017 et qui s'est déroulée du 1^{er} octobre 2017 au février 2018, a permis de relever les observations et de formuler les recommandations ci-après :

A. Organisation des centres immatriculateurs et moyens mis à leurs dispositions

Concernant cet axe, les observations suivantes ont été soulevées :

➤ Insuffisances des ressources humaines au niveau des centres immatriculateurs face à une charge de travail croissante

L'effectif des fonctionnaires exerçant dans le centre immatriculateur de Tanger a atteint 17 agents, en revanche, cet effectif ne dépasse pas 12 agents au niveau du centre immatriculateur de Tétouan. En dépit des efforts déployés par lesdits centres pour rationaliser la répartition des tâches entre le personnel concerné, il est difficile pour ce dernier de respecter toutes les procédures, en particulier avec la croissance de la charge du travail au niveau de ces grands centres. Cette situation est due à la diversité des attributions des centres immatriculateurs, ainsi qu'à la croissance des demandes d'obtention des cartes grises et des permis de conduire traitées annuellement, et par conséquent, l'augmentation du nombre des usagers qui fréquentent les centres précités.

➤ Carence au niveau de la formation du personnel et de leur sensibilisation aux risques liés à leur profession

Les agents des centres immatriculateurs récemment recrutés n'ont bénéficié d'aucune formation dans les aspects juridiques et réglementaires relatifs à la nature des missions qui leur sont dévolues, ainsi qu'en matière des procédures à respecter et des informations à assimiler, qu'il

s'agisse du traitement des demandes d'obtention de permis de conduire ou de cartes grises. Par ailleurs, il a été constaté que les agents des centres immatriculateurs ne sont pas sensibilisés à la nature des responsabilités légales qui leur sont confiées, et les risques qui peuvent résulter des manquements aux contrôles qu'ils sont tenus d'exercer sur les documents reçus par ces centres, et aux procédures définissant leurs tâches. En effet, les agents des centres immatriculateurs se contentent de l'auto-formation et de l'acquisition de l'expérience et des connaissances à travers les pratiques, ce qui est susceptible d'entraîner la reproduction des mêmes erreurs et l'exploitation du manque de connaissance de certains agents pour faire admettre des dossiers ou des opérations incorrects.

➤ **Carence dans les mécanismes légaux mis en place pour la motivation du personnel**

Face à la diversité des tâches accordées aux agents des centres immatriculateurs, qu'il s'agisse de l'immatriculation des véhicules ou la supervision des examens pratiques et théoriques pour l'obtention du permis de conduire et comme il a été constaté au niveau des centres immatriculateurs de Tanger et de Tétouan, les agents desdits centres sont tenus de travailler en dehors des heures réglementaires. Toutefois, ils ne bénéficient d'aucun système d'indemnisation sur les heures de travail supplémentaires qu'ils effectuent, particulièrement en périodes d'été et de pointe, à l'exception des indemnités forfaitaires qu'ils perçoivent en fin d'année.

➤ **Absence des procédures internes définissant les démarches à suivre en cas de détection de fraude lors de l'immatriculation et la mutation des véhicules**

Des pratiques frauduleuses ont été détectées par les deux centres immatriculateurs, soit à l'occasion du dépôt des dossiers d'immatriculation ou de mutation des véhicules, ou de renouvellement des cartes grises, notamment, le dépôt de cartes grises ou de procurations falsifiées, de pièces dont la légalisation de la signature est douteuse, des attestations de main levée ou de certificats de retrait de la circulation incorrects, ... Or, les cas de fraude détectés ne sont pas soumis systématiquement aux autorités judiciaires compétentes. En effet, les agents des centres immatriculateurs se contentent souvent de refuser de traiter les dossiers précités et de les restituer à leurs déposants sans engager aucune procédure judiciaire. Ainsi, ces pratiques frauduleuses risquent de se reproduire dans d'autres centres immatriculateurs et éventuellement dans le même centre. Par ailleurs, aucune procédure n'a été mise en place à cet égard, précisant les démarches à entreprendre par les centres immatriculateurs, ni des mécanismes permettant de recenser tous les cas de fraudes détectés, dans le but d'informer les autres centres des différentes pratiques de contournement des lois et des procédures en vigueur.

➤ **Carences au niveau des structures d'accueil, d'orientation des citoyens et de traitement des réclamations**

Les centres immatriculateurs de Tanger et Tétouan sont fréquentés quotidiennement par des flux importants de citoyens. Toutefois, lesdits centres se caractérisent par un manque de structure et d'organisation nécessaires pour l'accueil des usagers, le traitement de leurs réclamations, le cas échéant, et garantir le respect des procédures en vigueur. A ce titre, parmi les principaux manquements relevés au niveau des centres :

- L'absence des espaces d'accueil des citoyens. En effet, les agents de la société de gardiennage assurent les fonctions d'orientation des usagers et la gestion des files d'attente ;
- L'absence des guichets des réclamations et de traitement des cas particuliers qui ne s'inscrivent pas dans le cadre des tâches ordinaires assignées au personnel des centres ;
- La présence des courtiers de vente de voitures ainsi que d'autres personnes à l'entrée des centres immatriculateurs, qui offrent leurs services aux usagers, en prétendant qu'ils peuvent leur faciliter les démarches, notamment celles relatives à l'obtention des cartes grises.

➤ **Inadaptation des locaux de centres immatriculateurs aux critères requis pour l'exercice de leurs missions**

Le centre immatriculateur de Tanger ne répond pas aux exigences requises, d'une part, en raison de sa faible superficie par rapport au nombre important de dossiers traités et archivés, et au flux des usagers qui le fréquentent quotidiennement, et d'autre part, aux difficultés liées à sa situation géographique (au centre du quartier administratif de la ville de Tanger), et à la non disponibilité d'un nombre suffisant de places de parking. En outre, l'espace d'accueil des candidats et de déroulement de l'examen pour l'obtention du permis de conduire, est situé à l'entrée du centre, à proximité de la salle d'attente principale.

Quant au centre immatriculateur de Tétouan, il s'agit d'un petit bâtiment à usage d'habitation, composé d'un sous-sol et de deux étages, qui ne dispose d'aucune structure d'accueil et d'orientation des usagers. En effet, ses derniers doivent attendre devant les bureaux et les guichets ou à l'entrée du centre. En outre, sa superficie n'est pas adaptée à l'accueil d'un nombre important de dossiers de cartes grises et de permis de conduire.

➤ **Persistance du support papier et absence d'autres alternatives**

Les activités des centres immatriculateurs se basent, pour l'émission des cartes grises et des permis de conduire, sur l'exploitation des données saisies dans le système d'information. Néanmoins, en raison, des insuffisances en termes d'exhaustivité et d'exactitude des données saisies dans le système d'information, et en l'absence des mécanismes susceptibles de diminuer la marge d'erreur et d'intervention humaine dans la détermination et la modification de la nature des données saisies, la conservation des dossiers physiques des opérations effectuées, demeure une nécessité impérative, particulièrement, en l'absence d'autres alternatives, telle que la dématérialisation des documents d'immatriculation ou de mutation des véhicules, ou du moins la numérisation des documents traités par lesdits centres.

➤ **Défaillance au niveau des locaux des archives des centres immatriculateurs**

Les sous-sols des centres immatriculateurs de Tanger et de Tétouan sont alloués à l'archivage des dossiers d'immatriculation des véhicules et des permis de conduire, malgré les risques pouvant résulter d'un tel emplacement, notamment en termes de respect des conditions de protection des dossiers archivés contre les infiltrations d'eau, des inondations et d'incendie, ainsi que les conditions d'aération pour les maintenir en bon état. En outre, la superficie des espaces d'archivage dans les deux centres précités, ne permet pas d'accueillir les dossiers d'immatriculation des véhicules et des permis de conduire. A cet effet, de nombreux dossiers sont archivés dans d'autres parties des centres précités.

➤ **Insuffisance des ressources humaines dédiées à l'archivage**

Le centre immatriculateur de Tanger est doté d'un seul agent chargé de l'organisation, la gestion des archives, et la tenue des registres des dossiers d'immatriculation des véhicules, et les registres de réception et de remise de dossiers concernés en cas de besoin. Quant au centre immatriculateur de Tétouan, il ne dispose pas d'archiviste. Par conséquent, les dossiers d'immatriculation et de mutation des véhicules, sont retirés et restitués aux archives, sans aucune traçabilité.

Compte tenu de ce qui précède, la Cour des comptes recommande ce qui suit :

- *Veiller à l'amélioration des conditions de travail au niveau des centres immatriculateurs de Tanger et de Tétouan et les doter des ressources humaines et matérielles ainsi que des équipements nécessaires pour l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers ;*
- *Œuvrer pour la formation des agents des centres immatriculateurs de Tanger et de Tétouan afin de renforcer leurs capacités en matière de services offerts aux usagers, de traitement et de contrôle des dossiers ;*
- *Poursuivre les travaux d'aménagement des archives des centres immatriculateurs, tout en veillant au respect du cadre juridique relatif à l'exécution de ces travaux, et mettre en place les ressources humaines nécessaires pour la gestion de ce service.*

B. Mise en œuvre des procédures d'immatriculation et de mutation véhicules par les centres de Tanger et de Tétouan

Les observations soulevées au niveau de cet axe se présentent comme suit :

1. Phase de la réception des dossiers d'immatriculation et de mutation des véhicules

➤ Réception des dossiers d'immatriculation et de mutation des véhicules en l'absence des documents essentiels requis

Le code de la route et les procédures mises en place au niveau des deux centres disposent que les dossiers d'immatriculation et de mutation des véhicules ne peuvent être reçus et acceptés par les centres immatriculateurs que s'ils comprennent tous les documents prévus par les lois et règlements. Or, plusieurs cas ont été relevés, particulièrement au niveau du centre immatriculateur de Tétouan, et d'une manière moindre au centre de Tanger, de réception par le personnel, de dossiers d'immatriculation et de mutation des véhicules incomplets.

➤ Non-respect des modalités de remise des récépissés de dépôt des dossiers d'immatriculation des véhicules

Les procédures internes régissant le dépôt des dossiers d'immatriculation des véhicules et leur réception par le personnel des centres concernés, exigent que le l'agent chargé du guichet vérifie que l'intéressé a produit tous les documents prévus par les lois et règlements en vigueur, et s'assure aussi de la validité et la conformité des données contenues dans ces documents. Ainsi, les données relatives au véhicule et son propriétaire sont saisies dans le système d'information en deux étapes distinctes, puis un récépissé de dépôt du dossier d'immatriculation est remis au concerné. Ce récépissé comporte un certain nombre de données en plus du numéro d'immatriculation attribué au véhicule en question.

Or, il a été constaté que la vérification se limite uniquement à s'assurer de l'existence des pièces requises, et par la suite, un récépissé de dépôt de dossiers est remis aux personnes intéressées, sans qu'il comprenne le numéro d'immatriculation définitif attribué aux véhicules. En effet, le récépissé ne mentionne que le numéro d'immatriculation sous la série « WW ».

➤ Non-application des amendes légales en cas de dépassement des délais de dépôt des dossiers d'immatriculation ou de mutation des véhicules

Les deux centres d'immatriculation des véhicules n'appliquent pas les dispositions légales mentionnées à l'article 118 de la loi n°52.05 portant Code de la route tel que modifiée et complétée, qui précise que tout propriétaire ou acquéreur d'un véhicule qui ne respecte pas le délai visé aux articles 59 et 60 de la loi précitée, encourt une amende administrative de cinq cents dirhams (mille dirhams avant le 11 août 2016) avec une majoration de 10% (25% avant le 11 août 2016) du montant de l'amende par mois ou fraction de mois de retard.

Le calcul des montants des amendes dues au non-respect des délais de dépôt des dossiers d'immatriculation ou de mutation des véhicules dans les centres de Tanger et de Tétouan, pour les opérations réalisées au cours de la période allant de 2012 à octobre 2017, a révélé que le montant des amendes non recouvrées est estimé à 22,5 millions de dirhams³⁴.

➤ Non-application des amendes légales en cas de non-renouvellement des cartes grises dans les délais prévus

Conformément à l'article 118 de la loi n°52.05, telle que modifiée en 2016, tout titulaire d'un certificat d'immatriculation de véhicule qui ne respecte pas le délai de renouvellement du support du certificat d'immatriculation prévu à l'article 58 de la loi précitée, encourt une amende administrative de deux cents dirhams (cinq cents dirhams avant le 11 août 2016) avec une

³⁴ Ce montant a été calculé à partir de l'exploitation de la base de données des cartes grises, tenant compte de la nature des délais légaux pour le dépôt des dossiers d'immatriculation ou de mutation de chaque type de véhicule. À noter que sont exclus du calcul du montant mentionné tous les types de motocycles.

majoration de 10% du montant de l'amende par mois ou fraction de mois de retard. Cependant, il a été constaté que ces amendes administratives ne sont pas appliquées.

➤ **Absence d'un mécanisme permettant aux bénéficiaires le suivi du traitement des dossiers déposés**

Les procédures de traitement des demandes de cartes grises, mises en place parallèlement à l'introduction du système d'information y afférent en 2010, exigent la saisie dans ce système du numéro de téléphone de la personne ayant déposé le dossier, afin de pouvoir l'informer automatiquement par un SMS de la réception de la carte grise le concernant, ou le cas échéant, de toute lacune ou erreur susceptible d'apparaître ultérieurement dans les documents et données produits. Toutefois, il a été constaté que cette procédure n'est pas effectivement appliquée, alors que son adoption aurait permis de réduire d'une part les déplacements des personnes au niveau des centres pour s'enquérir de l'état d'avancement du traitement de leurs dossiers et d'autre part réduire le nombre de dossiers sous refus.

➤ **Phase de contrôle des pièces des dossiers et de la saisie dans le système d'information des données relatives à l'immatriculation ou mutation des véhicules**

• **Non-respect des étapes de saisie des données relatives à l'immatriculation des véhicules**

Les procédures internes des centres immatriculateurs exigent que la saisie des données relatives aux véhicules à immatriculer se fasse en deux étapes : la première au niveau du guichet, après vérification de l'authenticité des documents produits et des données qu'ils contiennent, et la seconde au niveau du « back-office », de sorte qu'à ce stade, un numéro d'immatriculation du véhicule est extrait du système d'information et consigné au niveau du récépissé de dépôt du dossier, qui est remis au propriétaire du véhicule. Ensuite, et afin qu'elle soit définitive, l'immatriculation est validée après le contrôle des données saisies et de leur conformité aux données contenues dans les pièces du dossier produit. Cependant, il a été constaté qu'au niveau du guichet, la vérification s'effectue de façon rapide et sans l'attribution du numéro d'immatriculation qui doit être consigné au niveau du récépissé de dépôt du dossier, remis au propriétaire du véhicule.

• **Délais non réguliers d'exploitation des dossiers et de saisie des données au niveau du système d'information**

Les procédures internes des centres immatriculateurs stipulent également que les dossiers déposés au niveau des centres doivent être réceptionnés et contrôlés et que les données soient saisies au niveau du système d'information à la même date du dépôt des dossiers. Il reste par la suite, le contrôle des données saisies, et la vérification de leur conformité à celles contenues dans les dossiers physiques, pour la validation des opérations effectuées. Or, il a été constaté que ces opérations dépassent en réalité le délai défini au niveau des procédures. Ceci est dû notamment à la charge du travail constatée au niveau des centres immatriculateurs en raison du grand nombre des dossiers à traiter, l'insuffisance des ressources humaines disponibles au niveau des centres et parfois au fait que certains fonctionnaires des centres donnent délibérément la priorité à des dossiers au détriment des autres. Le tableau ci-dessous illustre les cas des retards susmentionnés :

Nombre de jours entre le dépôt des dossiers d'immatriculation des véhicules et la saisie des données au niveau du système d'information dans les centres de Tanger et Tétouan (2012-2017)

Nombre de jours entre le dépôt des dossiers d'immatriculation des véhicules et la saisie des données au niveau du système d'information	Nombre de dossiers d'immatriculation traités au niveau du centre concerné			
	Centre de Tétouan		Centre de Tanger	
Moins de 8 jours	42%	8 697	79%	42 383
Entre 8 et 14 jours	10%	2 134	9%	5 053
Entre 15 et 21 jours	4%	757	4%	1 981
Entre 22 et 30 jours	4%	847	3%	1 698
Entre 31 et 60 jours	9%	1 857	3%	1 509
Plus de 60 jours	31%	6 386	2%	1 170
Total	100%	20 678	100%	53 794

Source : Calcul sur les données contenues dans la base des données cartes grises

➤ **Contournement de certains contrôles du système d'information lors de la saisie des données**

Il a été constaté que le personnel des centres immatriculateurs des véhicules contourne parfois certains contrôles du système d'information en ce qui concerne la validité des données saisies, et leur concordance par rapport à celles précédemment saisies à l'occasion de l'immatriculation d'autres véhicules, au lieu d'en informer leurs supérieurs ou la direction centrale pour traiter et trouver des solutions aux cas en question. En particulier lorsque les données à saisir concernent l'immatriculation antérieure du véhicule, le numéro de châssis, le certificat de dédouanement ou même le numéro de la carte d'identité nationale.

➤ **Non-respect de la saisie de toutes les données relatives aux spécifications des véhicules immatriculés**

Il a été noté le non-respect de la saisie de toutes les données relatives aux spécifications des véhicules immatriculés, telles que le nombre de cylindres, le poids des véhicules à vide, le poids maximum autorisé, le poids maximum tractable, le nombre de places assises, ainsi que d'autres données et autres spécifications. Plus encore, il a été même constaté, dans de nombreux cas, que les données relatives aux numéros et dates des certificats de dédouanement, des certificats d'identification des véhicules et des procès-verbaux relatifs à la réception à titre isolé des véhicules n'ont pas été saisies.

➤ **Insuffisance en matière du contrôle de la validité des données saisies au niveau du système d'information**

De nombreuses données erronées et contradictoires ont été saisies au niveau du système d'information à l'occasion des opérations relatives à l'immatriculation ou à la mutation des véhicules, notamment en ce qui concerne les spécifications des véhicules concernés (numéro de châssis, dates de mise en circulation, puissance fiscale, nombre de cylindres, les charges autorisées, le type du carburant utilisé, ...). Ceci est de nature à limiter l'efficacité des contrôles visant à vérifier la validité des opérations d'immatriculation et mutation des véhicules traitées par les centres immatriculateurs concernés.

➤ **Insuffisance des données relatives à la qualité des personnes habilitées à délivrer les certificats d'authenticité**

Conformément aux dispositions de l'article 4 de l'arrêté n°2711.10 du ministre de l'équipement et des transports concernant l'immatriculation des véhicules à moteur et des remorques ainsi que des véhicules neufs acquis au Maroc, le certificat d'authenticité du véhicule, délivré par le concessionnaire agréé, doit être présenté à l'administration, accompagné de la déclaration descriptive et du procès-verbal d'homologation établi par le Centre National d'Essai et

d'Homologation. En plus, et en vertu des dispositions de l'article 7 de l'arrêté n° 2730.10 du ministre de l'équipement relatif à l'homologation des véhicules, et leurs éléments et accessoires, il est nécessaire d'informer le service chargé de l'immatriculation des véhicules, des noms et de la qualité des personnes qui signent le certificat d'authenticité conformément à l'article 93, deuxième alinéa, du décret n° 2.10.421 en application des dispositions du code de la route.

Toutefois, il est à signaler que les centres d'immatriculation à Tanger et à Tétouan ne disposent pas d'informations sur les noms et la qualité des personnes qui signent ces certificats d'authenticité. De plus, même lorsque ces données sont disponibles elles ne sont pas nécessairement consultées à l'occasion des contrôles effectués sur les documents déposés en raison des difficultés liées à leur exploitation.

➤ **Immatriculation des véhicules sans respect de la procédure de vérification de la validité des certificats de dédouanement établis**

Avant que le système d'information des cartes grises des centres immatriculateurs puisse recevoir les données relatives aux opérations de dédouanement des véhicules effectuées par la douane à partir de 2015, l'opération de vérification de la validité des certificats de dédouanement délivrés pour l'immatriculation des véhicules, nécessite la réception des centres immatriculateurs des copies des certificats susmentionnés. Ces derniers sont adressés par la douane à la DTRSR qui s'occupe de leur transfert aux centres d'immatriculation concernés. Ceci a entraîné des retards dans le traitement des dossiers par lesdits centres.

Dans plusieurs cas, la procédure d'immatriculation a été achevée sans disposer des copies des certificats de dédouanement. Ainsi, tous les dossiers contrôlés au niveau des deux centres et qui concernent la période 2012-2014 ne contiennent pas les copies des certificats en question.

➤ **Difficulté à vérifier la validité des certificats de dédouanement de certains types de véhicules**

Bien que les centres immatriculateurs puissent consulter, via le système d'information, les informations relatives au dédouanement des véhicules immédiatement après la délivrance de leurs certificats de dédouanement, il a été constaté que, dans certains cas, les données relatives aux certificats de dédouanement ne sont pas disponibles au niveau du système d'information, notamment pour les camions, les véhicules ainsi que les voitures immatriculés à l'étranger, dédouanés après leurs ventes aux enchères par l'administration des douanes.

➤ **Insuffisance des mécanismes de suivi des dossiers rejetés après leur traitement**

Au niveau du centre immatriculateur de Tétouan, par exemple, trois situations de rejet de dossiers d'immatriculation ou de mutation des véhicules ont été identifiées hors du système d'information, sans spécifier les raisons du rejet desdits dossiers, ni les dates de leur retrait du centre, ni aucune des données de base concernant les véhicules ou leurs propriétaires. Il a été également constaté que les données saisies ont été supprimées juste après la restitution des dossiers à leurs propriétaires, sans conserver aucune trace des cas en question pour une éventuelle utilisations ultérieure.

2. Etape du contrôle des données saisies et de la validation des opérations achevées

➤ **Difficulté de contrôler à nouveau les documents et les données saisies dans le cadre de la validation des opérations achevées**

La procédure de validation des dossiers par les centres immatriculateurs stipule que le directeur du centre concerné (ou son représentant) doit valider les dossiers d'immatriculation des véhicules après avoir vérifié la conformité des données saisies dans le système d'information avec celles contenues dans les documents qui y sont présentés. Toutefois, en raison de la pression exercée sur les deux centres d'immatriculation des véhicules, le directeur du centre concerné s'appuie entièrement sur les contrôles déjà effectués par les agents du centre, de sorte qu'il valide les opérations achevées sans vérifier la validité des données saisies et leur conformité avec les

données contenues dans les documents présentés dans les dossiers d'immatriculation, d'autant plus que la fenêtre du système d'information relative la validation des dossiers ne permet pas à l'utilisateur de consulter toutes les données saisies afin de vérifier leur conformité avec celles contenues dans les documents produits.

➤ **Irrégularité des délais de traitement des dossiers des cartes grises**

Conformément aux procédures de traitement des demandes des cartes grises mises en place parallèlement avec la conception du système d'information actuel utilisé depuis 2010, il a été convenu que le traitement des dossiers des cartes grises ne devrait pas dépasser deux jours. Cependant, il a été démontré que la question des délais de validation des dossiers des cartes grises diffèrent d'un centre à un autre, en fonction des facteurs liés à leur organisation et aux ressources humaines mises à leur disposition, ainsi que du nombre des dossiers reçus, comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Nombre de jours entre le dépôt des dossiers d'immatriculation ou de mutation et leur validation au niveau des centres de Tanger et Tétouan (2012-2017)

Nombre de jours entre le dépôt des dossiers et leur validation	Nombre de dossiers d'immatriculation de voiture traités				Nombre de dossiers de mutation traités			
	Centre de Tanger		Centre de Tétouan		Centre de Tanger		Centre de Tétouan	
De 0 à 7 jours	25 602	48%	3 923	19%	93 239	86%	27 403	44%
De 8 à 30 jours	19 432	36%	3 206	16%				
De 31 à 60 jours	4 446	8%	2 635	13%	7 045	6%	14 225	23%
De 61 à 90 jours	1 442	3%	3 041	15%	3 308	3%	8 269	13%
Plus que 90 jours	2 890	5%	7 355	37%	4 926	4%	11 827	19%
Total	53 812	100%	20 160	100%	108 518	100%	61 724	100%

Source : Calcul sur les données contenues dans la base des données cartes grises

Il convient de noter qu'au niveau du Centre de Tétouan des efforts ont été consentis pour réduire les délais entre la date de dépôt et la validation des dossiers de sorte qu'à partir de la fin de l'année 2017, et selon les investigations effectuées, le traitement des fichiers de carte grise est souvent effectué dans des délais acceptables.

3. Etape de réception des cartes grises par le centre et de leur remise à leurs propriétaires

➤ **Non vérification du nombre des cartes grises reçues et de la validité des données qu'elles contiennent**

Le nombre de cartes grises reçues par les deux centres d'immatriculation des véhicules et la validité des données qu'elles contiennent ne sont pas souvent vérifiés. Parfois, les propriétaires des véhicules concernés reçoivent des cartes contenant des données incorrectes, à la fois en termes de spécifications des véhicules immatriculés ou de références de leurs propriétaires. De plus, il a été constaté, d'après le système d'information, la non actualisation du nombre des cartes grises reçues par le centre immatriculateur. En effet, la base de données des cartes grises au niveau du centre d'immatriculation de Tétouan n'inclut pas la réception d'environ 2 857 cartes grises, dont certaines ont été émises en 2012.

➤ **Non activation des cartes grises retirées par leurs propriétaires**

Au cours de la période allant de 2010 à mi-2017, les cartes grises n'étaient pas activées au moment de leur remise à leurs propriétaires au niveau du centre de Tétouan. En outre, il a été constaté qu'aucun inventaire des cartes grises non retirées n'avait été effectué, au niveau des deux centres

d'immatriculation de Tanger et de Tétouan, et que la remise des cartes grises à leurs propriétaires n'était pas tracée.

Cette situation ne permet pas d'identifier et de suivre le nombre de cartes grises restant dans les centres concernés, ni d'éviter les risques éventuels de retrait des cartes par des personnes autres que leurs propriétaires.

Eu égard à ce qui précède, la Cour des comptes recommande ce qui suit :

- *Clarifier les procédures à suivre pour l'immatriculation ou la mutation des véhicules et les communiquer au personnel des centres immatriculateurs en veillant à leur mise en œuvre ;*
- *Mettre en place et renforcer les mécanismes de contrôle interne au niveau du système d'information notamment en matière de contrôle du respect des procédures, de la qualité des personnes qualifiées pour traiter les dossiers et s'assurer de la validité des données saisies au niveau de la base des données ;*
- *Améliorer le système d'information en place pour permettre le contrôle automatique des données afin de réduire l'intervention humaine dans le changement au niveau de la base des données afférente aux cartes grises et d'éviter les erreurs humaines.*

C. Système d'information relatif à l'immatriculation des véhicules

Les principales observations soulevées à ce niveau se présentent comme suit :

➤ **Lenteur et perturbation fréquentes au niveau du système d'information**

Il a été constaté que le système d'information mis en place au niveau des deux centres immatriculateurs est fréquemment lent notamment en matière d'ouverture des fenêtres, de saisie et du traitement des données. Il arrive parfois qu'il cesse de fonctionner presque complètement, ce qui retarde le traitement des dossiers, et donnent lieu à des réclamations et plaintes.

➤ **Insuffisance en matière de contrôle d'accès au système d'information**

Il a été constaté que le système d'information mis en place au niveau des centres immatriculateurs permet l'ouverture simultanée d'un compte utilisateur sur plusieurs ordinateurs, ainsi que l'ouverture de plusieurs comptes sur le même ordinateur. Ainsi, certains agents des centres immatriculateurs utilisent les comptes des autres agents pour effectuer des opérations, telles que la saisie de données d'immatriculation, la mutation ou d'autres opérations, et ce sans prendre en considération les risques liés à cette pratique ainsi que le non-respect du caractère confidentiel du mot de passe attribué à chaque fonctionnaire du centre.

➤ **Absence de l'enregistrement automatique de l'opération de dépôt des dossiers par le système d'information**

Les dépôts des dossiers d'immatriculation ou de mutation des véhicules ne sont pas automatiquement enregistrés dans le système d'information mis en place au niveau des centres immatriculateurs. L'agent responsable se contente de réceptionner les dossiers, d'intégrer les dates de dépôt au niveau des reçus et des dossiers physiques. Les dates de dépôt des dossiers ne sont saisies au niveau du système d'information qu'à l'occasion de l'étape relative à la saisie des données. Ainsi, il a été constaté que les dates de dépôt des dossiers varient considérablement entre ce qui est enregistré dans la base de données et ce qui est mentionné sur les dossiers physiques. Cette situation risque de ne pas donner une image exacte sur la performance du centre et sur son engagement à traiter les dossiers déposés dans des délais raisonnables.

➤ **Non adoption d'une forme normalisée pour les données saisies au niveau du système d'information**

Il a été constaté que le système d'information ne permet pas d'effectuer un contrôle sur la forme des données saisies. Or, il est possible de définir une forme donnée pour l'ensemble des données saisies au niveau du système d'information à l'occasion de l'immatriculation ou la mutation des véhicules de sorte que le système d'information puisse ne pas autoriser la saisie des données non conformes à la forme préétablie. Il s'agit notamment des données relatives à l'immatriculation

antérieure des véhicules neufs, le numéro de châssis, la numérotation des certificats de dédouanement et les certificats d'authenticité des véhicules ainsi que les numéros des cartes d'identité nationale. Ceci est de nature à limiter les possibilités d'intervention humaine pour la modification des données saisies, sauf dans des cas exceptionnels à traiter individuellement. A ce niveau, il est à noter que le système d'information permet la saisie des données précitées quelle que soit leur forme.

➤ **Manquements du système d'information en matière de vérification des données saisies**

Dans de nombreux cas, le système d'information ne vérifie pas l'exactitude des données relatives aux spécifications techniques des véhicules immatriculés et de leurs propriétaires, saisies dans la base de données des cartes grises. De plus, il ne compare pas les données saisies entre elles, afin d'éviter la saisie de données contradictoires ou incorrectes.

➤ **Non-rectification des données saisies dans la base de données**

De nombreuses données ont été mal saisies ou non saisies au niveau de la base de données des cartes grises. Pourtant, il est à signaler qu'aucune mesure de correction de ces données n'a été effectuée pour contrôler leur validité et éviter les opérations d'immatriculation ou de mutation basées sur des données erronées.

Au vu de ce qui précède, le Cour des Comptes recommande ce qui suit :

- *Renforcer le contrôle automatisé des données saisies dans la base de données et améliorer les tests de cohérence lors de la saisie de nouvelles données, que ce soit entre elles ou avec des données saisies antérieurement ;*
- *Etablir des passerelles sécurisées pour l'échange électronique de données entre l'administration et les autres intervenants dans le processus d'immatriculation des véhicules, qu'ils soient publics ou privés, afin de réduire les risques liés à l'authenticité des documents produits et des données qu'ils contiennent ;*
- *Corriger les données saisies dans la base de données des cartes grises, en particulier celles utilisées pour identifier les véhicules et leurs spécifications techniques, ou celles utilisées pour déterminer les tarifs de la taxe spéciale annuelle sur les véhicules automobiles en particulier.*

II. Réponse du Ministre de l'équipement, du transport, de la logistique et de l'eau

Le Ministre de l'équipement, du transport, de la logistique et de l'eau n'a pas fait de commentaires sur les observations qui lui ont été notifiées.