



15ème législature

Question N° : 10010	De M. Luc Carvounas (Nouvelle Gauche - Val-de-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnement de l'Agence nationale des titres sécurisés	Analyse > Dysfonctionnement de l'Agence nationale des titres sécurisés.
Question publiée au JO le : 03/07/2018 Réponse publiée au JO le : 18/12/2018 page : 11806 Date de changement d'attribution : 16/10/2018		

Texte de la question

M. Luc Carvounas attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements du site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Depuis le début de l'année 2018, les particuliers souhaitant obtenir une nouvelle carte grise ne sont plus reçus en préfecture mais doivent faire leur demande *via* le site de l'ANTS. Or, depuis plusieurs mois les plaintes s'accumulent, les demandes étant traitées dans des délais très longs amenant l'usager à se retrouver en situation de fraude ou tout simplement non traitées. Ces dysfonctionnements incitent les particuliers à se rendre chez des professionnels qui se chargent en leur nom des démarches ce qui entraîne un coût pour un service qui devrait être entièrement gratuit. Les demandes de délivrances de permis de conduire ne sont pas non plus en reste. Lors de l'obtention de l'examen pratique du permis de conduire, le candidat obtient un certificat lui permettant de circuler pendant deux mois. Néanmoins, l'obtention du titre physique peut prendre plusieurs mois et les conducteurs se retrouvent ainsi sans titre officiel pour pouvoir conduire. Enfin, lorsqu'un usager désire obtenir des renseignements par téléphone, les lignes sont souvent saturées et il faut alors patienter de longues minutes pour obtenir des réponses à leurs interrogations. L'usager se retrouve de nouveau à devoir payer le coût de la communication de 0,06 euros par minute. Il lui demande donc quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin de mettre fin aux dysfonctionnements du site de l'ANTS.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est achevée, elle a permis la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 03 décembre 2018, plus de 8,4 millions de télé-procédures ont été engagées. C'est autant de situations dans lesquelles l'usager n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre à un guichet de préfecture. Concernant les dysfonctionnements ressentis par les usagers, il a été observé les premières semaines du déploiement une lenteur de la connexion au site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures. Ce point est en nette amélioration et a progressé depuis mars 2018 avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées jusqu'à la fin de l'année 2018, qui permettront d'améliorer encore l'ergonomie du site. Des dysfonctionnements ont par ailleurs également été constatés dans la délivrance des certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent plus difficilement à une automatisation des procédures. Des travaux sont actuellement engagés pour simplifier le dispositif. S'agissant du dispositif d'accompagnement humain des usagers sur l'utilisation

d'Internet, 350 points numériques, déployés dans les préfetures et les sous-préfetures, 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 s'est améliorée notablement du fait des renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 181 en février 2018. Ce service téléphonique est gratuit depuis le 2 mai 2018. En outre, les effectifs des centres d'expertise et des ressources titres (CERT) ont été accrus, avec 25 agents supplémentaires affectés dans chacun des 5 CERT et 88 agents dans 3 nouveaux CERT annexes mis en place afin de diminuer le stock des dossiers. Par ailleurs, la prise d'un arrêté ministériel a permis de prolonger la durée de 1 à 4 mois des immatriculations provisoires en ww afin de permettre aux usagers de continuer de rouler avec leur véhicule importé le temps que les centres d'expertise procèdent à leur immatriculation. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'expertise a d'ailleurs permis de résorber le retard. Des évolutions techniques importantes sont régulièrement effectuées depuis le début de l'année afin de réduire le délai de traitement des demandes. Il est de 5 jours pour les demandes instruites par les professionnels habilités ou passant par les télé-procédures automatiques. Il est de 21 jours en moyenne, et en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les CERT. Ces évolutions ont vocation à simplifier le parcours usager, améliorer l'efficacité des centres d'expertise, mais aussi faciliter le traitement des opérations confiées à un professionnel de l'automobile habilité par le ministère de l'intérieur dans le SIV lorsque l'usager souhaite y recourir. Ainsi, depuis le 4 février 2018, les professionnels habilités ont la possibilité de payer les taxes liées aux démarches effectuées depuis leur compte ANTS par prélèvement et non plus seulement par carte bancaire. Plusieurs évolutions techniques, déjà intervenues ou prévues dans les prochains mois, permettent également aux professionnels de l'automobile habilités par le ministère de l'intérieur de gérer directement un éventail d'opérations d'immatriculation de plus en plus large depuis leurs interfaces dédiées. Les usagers disposent ainsi de plus de possibilités de prise en charge de leurs besoins si nécessaire. Enfin, depuis le 26 juillet 2018, la procédure de paiement pour les usagers a été largement simplifiée. Certaines télé-procédures très utilisées comme la déclaration de cession et le changement de titulaire ont aussi vu leur parcours utilisateur simplifié, ce qui permet d'en améliorer le taux de traitement automatique (sans qu'une expertise soit requise par un centre de traitement suite à un blocage). Une évolution datant du 28 octobre 2018, permet également de simplifier la démarche de l'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.