

15ème législature

Question N° : 12526	De M. Ugo Bernalicis (La France insoumise - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse >Privatisation du centre d'appels de l'ANTS	Analyse > Privatisation du centre d'appels de l'ANTS.
Question publiée au JO le : 02/10/2018 Réponse publiée au JO le : 08/09/2020 page : 6092 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Date de renouvellement : 28/05/2019 Date de renouvellement : 22/10/2019 Date de renouvellement : 07/04/2020		

Texte de la question

M. Ugo Bernalicis attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la privatisation du centre d'appels de l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés). La fermeture des services d'accueil en préfectures et sous-préfectures des guichets de demandes de cartes grises et de permis de conduire et la dématérialisation des procédures ont contraint l'ensemble des usagers à réaliser leurs démarches intégralement en ligne. Cette transformation s'affichait comme permettant une simplification pour l'utilisateur. Les bugs informatiques, le manque de moyens ont entraîné des retards dans la délivrance des certificats d'immatriculation. Des entreprises se proposent comme intermédiaires pour réaliser les démarches administratives nécessaires. Les services préfectoraux ont été remplacés par des Centres d'expertise et de ressources des titres (CERT), plateformes de téléprocédures, qui traitent les demandes collectées sur le site de l'ANTS. L'ANTS est désormais la seule à offrir une interface, téléphonique et électronique, avec le public. L'ANTS a choisi d'externaliser son centre d'appels et l'a confié depuis le 16 août 2018, via un appel d'offres, à la société *The Marketing group*, détenue par la société INTELICIA, elle-même détenue par ALTICE, société dirigée par M. Patrick Drahi. Après avoir sabordé l'accompagnement administratif discrètement et provoqué l'intermédiation croissante des entreprises privées, l'État privatise ce qui reste de l'accueil téléphonique. Ce changement intervient dans un contexte où les retards dans le traitement et la délivrance des certificats d'immatriculation sont nombreux. Il veut savoir si le Gouvernement va procéder à la réorganisation de l'ensemble de la procédure de traitement des demandes de titres sécurisés en privilégiant le service public dans un domaine de compétence stratégique et touchant à la souveraineté de l'État.

Texte de la réponse

Le plan préfectures nouvelle génération a constitué une véritable révolution des pratiques que trois chiffres peuvent illustrer. Tout d'abord, près de 18 millions de télé-procédures ont été engagées depuis le déploiement de la dématérialisation des procédures relatives à l'immatriculation. Ensuite, entre 2016 et 2018, le nombre de visites sur le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) a été multiplié par 8 alors que les appels au centre de contact citoyens (CCC) ont augmenté de 50 %. Ce sont ainsi autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer ni d'attendre au guichet. Ces augmentations se sont traduites par un renforcement important des effectifs de l'ANTS dédiés à l'accompagnement des usagers, et principalement des effectifs du CCC.



En complément, pour le traitement d'une partie des appels reçus au CCC, le choix a été fait de recourir à un prestataire extérieur spécialiste de la relation. Pour ce faire, l'ANTS a procédé par appel d'offre, remporté par la société The Marketing Group (Intelcia). Aujourd'hui, près de 250 téléconseillers, régulièrement formés, installés dans les locaux de l'ANTS à Charleville-Mézières, prennent en charge les besoins des particuliers et des professionnels. Le recours à ce prestataire se fait dans un cadre juridique exigeant, qui garantit le respect des objectifs du service public. L'ANTS contrôle quotidiennement l'action de ce prestataire afin de s'assurer du respect des exigences contractuelles. Concernant le traitement des demandes, les difficultés techniques rencontrées au moment de la généralisation du dispositif ont été solutionnées dans les mois qui ont suivi. Depuis 2018, des évolutions techniques et des simplifications réglementaires sont intervenues régulièrement afin de simplifier le parcours de l'utilisateur et réduire le délai de traitement des demandes. Ce délai moyen est aujourd'hui de 3 à 5 jours pour les demandes simples, représentant plus de 90 % des demandes, et de 18 jours et en constante amélioration, pour les dossiers complexes nécessitant une instruction spécifique par les centres d'expertise et de ressources titres.