

15ème législature

Question N° : 12974	De M. Olivier Faure (Socialistes et apparentés - Seine-et-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Bilan dématérialisation permis de conduire	Analyse > Bilan dématérialisation permis de conduire.
Question publiée au JO le : 09/10/2018 Réponse publiée au JO le : 08/01/2019 page : 162 Date de changement d'attribution : 16/10/2018		

Texte de la question

M. Olivier Faure alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés rencontrées par nombre de citoyens pour la dématérialisation de leurs demandes de cartes grises et de permis de conduire. Depuis novembre 2017, les demandes de cartes grises et de permis de conduire se font uniquement en ligne. Cela s'est traduit par des retards importants les premières semaines, que l'État a mis plusieurs mois à résorber. Un an après, les problèmes sont moins médiatisés mais encore très nombreux, surtout chez les citoyens les moins à l'aise avec l'outil informatique, ou chez ceux ne réussissant pas à avoir des réponses à leurs questions précises auprès de l'Agence nationale des titres sécurisés. Aussi, il lui demande un bilan de ce dispositif un an après sa mise en application et les améliorations envisagées.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) est désormais achevée. La première étape, certainement la plus significative, avait été la fermeture des guichets des préfectures le 6 novembre 2017 se traduisant par la généralisation du recours aux télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation. Au 3 décembre 2018, près de 8 millions de télé-procédures ont été engagées. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, des difficultés techniques affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Les équipes du ministère sont pleinement mobilisées pour y répondre. 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 dernier avec la mise en place d'un site plus ergonomique. D'autres évolutions sont programmées d'ici fin de l'année, qui permettront d'améliorer encore le site. Les dysfonctionnements les plus importants dans la réforme de la délivrance des titres par les préfectures ont concerné les 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 préfectures et les sous-préfectures, 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'agence nationale des titres sécurisés, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des

usagers. La situation n'est pas encore optimale mais 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 dernier. 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. 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 système d'immatriculation des véhicules lorsque l'utilisateur souhaite y recourir. Enfin, depuis le 26 juillet, 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 récente permet également de simplifier la démarche de l'utilisateur, 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'utilisateurs. 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.