



## 15ème législature

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Question N° :</b><br><b>12975</b>   | De <b>Mme Huguette Bello</b> ( Gauche démocrate et républicaine -<br>Réunion ) | <b>Question écrite</b>                            |
| <b>Ministère interrogé</b> > Intérieur   |  | <b>Ministère attributaire</b> > Intérieur         |
| <b>Rubrique</b> >administration  | <b>Tête d'analyse</b><br>>Difficultés et délais de<br>l'ANTS                   | <b>Analyse</b> > Difficultés et délais de l'ANTS. |
| Question publiée au JO le : <b>09/10/2018</b><br>Réponse publiée au JO le : <b>05/02/2019</b> page : <b>1153</b><br>Date de changement d'attribution : <b>16/10/2018</b> |  |   |

### Texte de la question

Mme Huguette Bello alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) dont les usagers déplorent de manière récurrente les difficultés d'utilisation. Selon eux, les nombreuses rubriques ne sont pas en phase avec les étapes successives qui composent classiquement les demandes de pièces d'identité. De plus, la lisibilité et la logique du site ne sont pas immédiates et provoquent de ce fait des multiples recherches aléatoires où les tentatives succèdent aux tentatives quand elles ne finissent pas purement et simplement par un abandon de la demande. Ces difficultés sont d'autant plus mal ressenties que l'assistance téléphonique est à ce point surchargée qu'elle est pratiquement inatteignable et que la rubrique « Contactez-nous » proposée aux usagers se limite à une réponse immédiate et automatique qui les renvoie au site. Le manque de clarté du site provoque, bien sûr, nombre d'erreurs et des blocages qui ne manquent pas d'aggraver les délais d'attente déjà fortement décriés. La situation est particulièrement critique pour les certificats d'immatriculation dans la mesure où le certificat provisoire d'immatriculation n'est valable qu'un mois et qu'en outre, les guichets des préfectures dédiés à l'immatriculation des véhicules sont désormais définitivement fermés. Certes les particuliers ont l'option de faire appel aux services d'entreprises privées du secteur automobile mais moyennant un surcoût important. Destinée à faciliter la vie des usagers dans l'obtention de leurs documents d'identité, cette nouvelle procédure connaît de telles défaillances qu'elle alimente surtout la méfiance et la colère des usagers. Elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures d'urgence qui sont prises pour que ce service, qui est souvent le premier lien entre les citoyens et l'administration, retrouve enfin la sérénité et l'efficacité.

### 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 3 décembre 2018, plus de 8,4 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, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère. Concernant les dysfonctionnements ressentis par les usagers, s'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, on constate une nette amélioration depuis mars 2018 avec la mise en place d'un site plus ergonomique. 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'ANTS, 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 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. Des évolutions techniques importantes sont régulièrement effectuées depuis le début de l'année 2018 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'utilisateur souhaite y recourir. 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'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 toute nouvelle 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.