

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>14039</b>	<b>De Mme Annie Chapelier ( La République en Marche - Gard )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Intérieur</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Intérieur</b>
<b>Rubrique &gt;administration</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Dysfonctionnements de la plateforme gérée par l'ANTS	<b>Analyse &gt; Dysfonctionnements de la plateforme gérée par l'ANTS.</b>
Question publiée au JO le : <b>13/11/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>12/02/2019</b> page : <b>1390</b>		

### Texte de la question

Mme Annie Chapelier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements de la plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Depuis le 6 novembre 2017, les administrés ont l'obligation de réaliser leurs démarches *via* le site de l'ANTS en vue des demandes de certificat d'immatriculation. Or de nombreux dysfonctionnements sont apparus. À cet égard, les services du ministère se sont mobilisés pour apporter des solutions aux usagers. Aujourd'hui, ce système connaît toujours de nombreuses défaillances récurrentes telles que l'identification sur le site, l'indisponibilité du système, une plateforme saturée, l'engorgement de la ligne téléphonique dont les usagers déplorent le caractère payant, des difficultés de paiement en ligne. À cela s'ajoute des délais excessifs d'obtention de cartes grises. Ces délais d'obtention pouvant aller jusqu'à huit mois pour certaines entreprises, ce qui engendre des véhicules immobilisés et par conséquent un manque à gagner significatif pour ces sociétés. Les remontées négatives des usagers ne peuvent pas être ignorées et le devoir des élus est de faire en sorte que le service public soit accessible à tous. Compte tenu de ces freins qui entraînent de nombreux désagréments pour les particuliers et professionnels et contribuent à une mauvaise image du service public, elle souhaite connaître les solutions envisagées pour remédier à ces défaillances afin de raccourcir les délais de délivrance des cartes grises.

### 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 6 décembre 2018, près de 8,5 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 à un 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. 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 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 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. 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 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.