



15ème législature

Question N° : 15941	De M. Fabien Lainé (Mouvement Démocrate et apparentés - Landes)	Question écrite
Ministère interrogé > Action et comptes publics		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Fonctionnement de l'ANTS	Analyse > Fonctionnement de l'ANTS.
Question publiée au JO le : 22/01/2019 Réponse publiée au JO le : 15/12/2020 page : 9275 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Fabien Lainé alerte M. le ministre de l'action et des comptes publics au sujet du fonctionnement de l'Agence nationale des titres sécurisés. Depuis la mise en place par l'ANTS de la gestion des demandes de tous les documents officiels (passeports, cartes d'identité, certificats d'immatriculation etc.) *via* un système de téléservice, de très nombreux citoyens sont totalement exaspérés par le non fonctionnement de ce site et des délais d'obtention des documents. Il l'invite à prendre connaissance des commentaires laissés par les utilisateurs de ce « dit » service. Afin d'étayer son propos, il joint quelques avis laissés tout dernièrement sur ants.gouv.fr : « Je suis dégouté par ce système obsolète » ; « Un site minable » ; « Surdité assourdissante » ; « Nul de chez nul ». Sur 274 avis, 94 % des utilisateurs ont qualifié le service rendu de mauvais. Une entreprise privée survivrait-elle longtemps à ce type de commentaires ? M. le ministre aurait-il accepté de l'administration de la ville de Tourcoing, qu'elle maltraite à ce point ses administrés. Ceux-ci n'auraient-ils pas exprimé leur indignation devant une telle mascarade de service ? L'insatisfaction, l'image déplorable, le ridicule, le mécontentement et bien d'autres sentiments beaucoup moins modérés que génère cet organisme public, alimentent et participent à l'état d'esprit régnant actuellement chez les Français. Il souhaiterait donc connaître quelles mesures concrètes le Gouvernement entend mettre en œuvre pour imposer à l'administration de revoir de fond en comble le fonctionnement de ce service et de son site internet. Il en va de la crédibilité de l'état et du respect et de la considération qui est due aux Français.

Texte de la réponse

Une démarche de modernisation de l'action publique a été engagée pour permettre aux Français de disposer de services publics accessibles par internet, dans une optique de simplification des démarches. Le "plan préfecture nouvelle génération" (PPNG) a débouché, en 2017, sur la dématérialisation, totale ou partielle, de la délivrance des cartes nationales d'identité (CNI), des passeports, des certificats d'immatriculation (CIV) et des permis de conduire. Ce plan avait prévu des dispositifs d'accompagnement renforcé des usagers, en direction des publics éloignés du numérique d'une part, de l'ensemble des utilisateurs des téléprocédures d'autre part. La délivrance des permis de conduire et, surtout, celle des certificats d'immatriculation, ont connu des retards sérieux dans les premières semaines de la mise en œuvre de la dématérialisation. La situation est désormais stabilisée. L'accompagnement de proximité des usagers est permanent, au travers des 313 points numériques situés dans les préfectures et les sous-préfectures, où les personnes sont guidées dans la réalisation de leur démarche sur internet. L'ergonomie des applications informatiques de délivrance des titres fait l'objet d'évolutions techniques régulières. Le système d'immatriculation des véhicules (SIV) a connu plusieurs améliorations importantes en direction des professionnels

de l'automobile et des particuliers. Les transactions sur cette application ont dépassé les 40 millions annuellement, sans incidents majeurs. En 2019, le délai moyen de délivrance des CIV est de 7 jours et celui des permis de conduire est de 16 jours. Ces délais incluent le délai d'instruction par l'administration, le délai de production et le délai d'acheminement. Afin de répondre aux attentes des usagers confrontés à une difficulté dans les téléprocédures, l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) a été chargée d'améliorer le dispositif d'accompagnement à distance assuré par le « centre de contact citoyen » (CCC) de l'agence. Son effectif, basé à Charleville-Mézières, est passé de 30 téléconseillers en 2017 à plus de 250 en 2020. Ces agents auront reçu et traité en 2019 2 729 737 appels et 602 723 mails d'usagers sur leurs démarches en ligne. Ce volume de sollicitations démontre l'existence de questionnements nombreux, mais aussi la capacité de l'administration d'y répondre. La pratique des réseaux sociaux en ligne s'est installée comme un des principaux usages de l'internet. L'ANTS a ouvert le canal Facebook en 2018. C'est une équipe dédiée qui répond aux 1 000 messages reçus chaque jour. Le contrat d'objectifs et de performance conclu en 2018 entre l'Etat et l'ANTS fixe à celle-ci un objectif d'amélioration continue des taux de réponse aux usagers. Afin de suivre l'évolution de la qualité du service rendu, l'ANTS a été chargée de réaliser des enquêtes de satisfaction. Sur la période août - octobre 2020, il ressort de ces enquêtes que le taux de satisfaction global des usagers sur les démarches en ligne qu'elle gère est de 79 %, se composant ainsi : 72 % pour l'obtention d'un CIV, 75 % pour celle d'un permis de conduire, 86 % pour celle d'un passeport et 81 % pour celle d'une CNI. En parallèle de ces enquêtes de satisfaction, l'ANTS est aussi référencée sur le site <https://voxsusagers.gouv.fr/> afin de recevoir les expériences des utilisateurs du site internet et des téléprocédures. Aujourd'hui, ce sont près de 300 histoires qui ont été reçues et modérées par les équipes de l'ANTS. Pour la deuxième année consécutive, l'ANTS a été élue « service client de l'année » (dans la catégorie service public). L'ANTS refond également son site internet pour permettre aux usagers de réaliser leurs démarches avec plus de facilité, un outil qui se veut plus intuitif et une navigation plus fluide. L'utilisateur pourra ainsi suivre sa démarche depuis sa demande jusqu'à l'obtention de son titre. Ce site sera disponible à compter de fin 2020. Le ministère de l'intérieur, qui assure le suivi de cette politique, est déterminé à faire en sorte d'obtenir de nouvelles améliorations de la satisfaction des usagers sur la réalisation des démarches de demande du CIV et du permis de conduire. C'est pourquoi la qualité de la relation à l'utilisateur et l'adaptation constante des fonctionnalités de l'ergonomie des applications informatiques et des téléprocédures ont été placées en tête de ses priorités dans le domaine de la délivrance des titres.