

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 22958	De <b>M. Benoit Simian</b> ( La République en Marche - Gironde )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Action et comptes publics		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> > administration	<b>Tête d'analyse</b> > Dysfonctionnements du site internet de l'ANTS	<b>Analyse</b> > Dysfonctionnements du site internet de l'ANTS.
Question publiée au JO le : <b>24/09/2019</b> Réponse publiée au JO le : <b>15/12/2020</b> page : <b>9277</b> Date de changement d'attribution : <b>07/07/2020</b>		

### Texte de la question

M. Benoit Simian attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur les dysfonctionnements du site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). 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 ont fait part de leurs difficultés - et parfois de leur exaspération - liés aux dysfonctionnements de ce site et au délai d'obtention des documents. Ces difficultés sont d'autant plus mal ressenties que l'assistance téléphonique est généralement surchargée et rarement joignable. À cela s'ajoute la prolifération de sites marchands, non accrédités par le Gouvernement, proposant des services payants, qui se sont lancés dans le commerce d'intermédiaire pour faire leurs démarches à la place des usagers. Destinée à faciliter la vie des citoyens dans l'obtention de leurs documents d'identité, cette nouvelle procédure, du fait de ses défaillances, alimente surtout la méfiance et la colère des usagers. Dans sa décision n° 2018-226 du 3 septembre 2018, le Défenseur des droits a d'ailleurs appelé le Gouvernement à respecter les droits des usagers dans la dématérialisation des formalités administratives, estimant que « la responsabilité de l'État est de ne pas dématérialiser un service sans mettre à disposition une alternative papier ou humaine faute de quoi l'utilisateur perd toute possibilité d'échanger avec l'administration lorsqu'un *bug* informatique se produit ou lorsqu'un dossier est perdu ». Il recommandait par ailleurs d'« introduire dans la loi une clause de protection des usagers, prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique lors de la dématérialisation d'un service public ou d'une procédure administrative ». Il s'agit là en effet d'un enjeu de maintien de la cohésion sociale : « une dématérialisation trop rapide des services publics entraîne des risques d'exclusion et une augmentation du non-recours aux droits, mettant en péril l'égalité de toutes et tous devant le service public qui constitue un principe fondamental de la République ». Aussi, face à ces dysfonctionnements, il souhaiterait savoir quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre pour revoir le fonctionnement de ce service et de son site internet.

### Texte de la réponse

Une démarche de modernisation de l'action publique pour permettre aux Français de disposer de services publics accessibles par internet a été engagée, dans une optique de simplification des démarches. Le " plan préfecture nouvelle génération " 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 » de l'agence. Son effectif, basé à Charleville-Mézières, est passé de 30 téléconseillers en 2017 à près 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. 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 placés en tête de ses priorités dans le domaine de la délivrance des titres. Par ailleurs, si les usagers souhaitent solliciter des sites marchands qui proposent des prestations de services pour réaliser certaines démarches administratives moyennant une contrepartie financière, ces sites ne peuvent exercer que dans le respect des règles du droit de la consommation tel que rappelé régulièrement par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Enfin, pour la deuxième année consécutive, l'ANTS a été élue « service client de l'année » dans la catégorie service public.