

15ème législature

Question N° : 25676	De Mme Annie Chapelier (La République en Marche - Gard)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Fonctionnement du dispositif ANTS - Cartes grises	Analyse > Fonctionnement du dispositif ANTS - Cartes grises.
Question publiée au JO le : 07/01/2020 Réponse publiée au JO le : 30/06/2020 page : 4593		

Texte de la question

Mme Annie Chapelier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le fonctionnement du dispositif ANTS concernant les cartes grises. En effet, les administrés, souhaitant procéder à une cession de véhicule, un changement de carte grise ou une réédition de carte grise, rencontrent toujours autant de difficultés pour effectuer leurs démarches auprès du site de l'Agence nationale des titres sécurisés. Même si son référencement est optimal aujourd'hui, la simplification de la démarche n'est pas opérationnelle pour les personnes concernées, malgré la correction de nombreuses erreurs. Aidées parfois par les collectivités, ces personnes font face à des messages d'erreurs rendant impossible la finalisation de leurs démarches ou la possibilité de réaliser un recours ou de demander une assistance humaine. Le dysfonctionnement de la démarche dématérialisée sur l'ANTS à obtenir une carte grise dans un délai raisonnable oblige les citoyens à avoir recours à des tiers agréés ou non et à un service payant. À ce titre, on est spectateur du phénomène de privatisation et de marchandisation des démarches d'obtention de carte grise, service public jusqu'alors. C'est pourquoi elle lui demande les mesures que le Gouvernement compte prendre en la matière pour un meilleur accompagnement des administrés et une préservation du service public.

Texte de la réponse

Depuis l'achèvement de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG), à la fin de l'année 2017, plus de 17,5 millions de télé-procédures ont été traitées. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Les difficultés techniques rencontrées au moment de la généralisation du dispositif ont pu être solutionnées dans les mois qui ont suivi. Par ailleurs, des évolutions techniques importantes et des simplifications réglementaires sont intervenues régulièrement depuis début 2018 afin de simplifier le parcours usager et réduire le délai de traitement des demandes. Il est aujourd'hui de 3 à 5 jours pour les demandes simples passant par les téléprocédures automatiques et de 18 jours en moyenne, et constamment en voie d'amélioration, pour les dossiers complexes passant par les centres d'expertise et de ressources titres. Courant 2019, un parcours guidé a été mis en place sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour accompagner l'utilisateur dans la définition de son besoin afin de l'aider à sélectionner la bonne téléprocédure. Ce parcours guidé s'est encore enrichi début 2020. En outre, un dispositif d'accompagnement humain des usagers pour l'utilisation d'internet a aussi été déployé dès 2018. 350 points numériques ont été ouverts dans les préfectures et les sous-préfectures. Ils ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique. En novembre 2019, une quinzaine de notices explicatives ciblant les principales démarches effectuées par les usagers sur le site de l'ANTS ont été diffusées. Elles sont venues



compléter les 5 tutoriels vidéo réalisés en 2018 pour accompagner les usagers pas à pas dans leurs démarches. Enfin, l'ANTS a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers. Ce service téléphonique est gratuit. Les dispositifs mis en œuvre, tous gratuits, traduisent l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national.