



15ème législature

Question N° : 26625	De Mme Sandrine Josso (Libertés et Territoires - Loire-Atlantique)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >L'efficacité du site de l'ANTS	Analyse > L'efficacité du site de l'ANTS.
Question publiée au JO le : 18/02/2020 Réponse publiée au JO le : 08/09/2020 page : 6102 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

Mme Sandrine Josso interroge M. le ministre de l'intérieur sur les problèmes que connaissent aujourd'hui les demandes de cartes grises sur le site de l'Agence nationale des titres de sécurités. En effet, depuis le 6 novembre 2017, les services dédiés qui se trouvaient dans chaque préfecture ont été fermés et les demandes de carte grise se font obligatoirement sur internet par le biais de ce site. Les dossiers s'accumulent, les demandes peuvent mettre plusieurs mois à être traitées, sans compter que de nombreuses personnes n'arrivent tout simplement pas à faire leur demande de carte grise, en raison de nombreuses défaillances du système. De plus, le service téléphonique destiné à aider les personnes en difficulté est complètement saturé. Prêt de 450 000 demandes sont en attente. Mme la députée a entendu les requêtes de nombreux citoyens qui sont victimes des retards sur les demandes de cartes grises pouvant aller jusqu'à un an. De nombreuses personnes se retrouvent en difficulté, ne pouvant pas légalement rouler avec leur véhicule. Elle souhaiterait ainsi savoir si des mesures étaient envisageables afin d'améliorer l'efficacité du système et l'interroge sur l'opportunité d'augmenter les effectifs qui travaillent aux systèmes dans les six centres de traitements.

Texte de la réponse

Depuis l'achèvement de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération », à la fin de l'année 2017, près de 18 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. Des évolutions techniques importantes et des simplifications réglementaires sont intervenues régulièrement depuis, afin de simplifier le parcours usager et réduire le délai de traitement des demandes. Ce délai moyen est aujourd'hui de 3 à 5 jours pour les demandes simples, passant par les téléprocédures automatiques et représentant plus de 90 % des demandes, et de 18 jours, et en constante amélioration, pour les dossiers complexes passant par les centres d'expertise et de ressources titres. L'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers. Entre 2016 et 2018, le nombre de visites sur le site internet de l'ANTS a été multiplié par 8 alors que les appels au centre de contact citoyens (CCC) ont augmenté de 50 %. Ces augmentations se sont traduites par un renforcement important des effectifs de l'ANTS dédiés à l'accompagnement des usagers et principalement des effectifs du CCC. Aujourd'hui, près de 250 téléconseillers, régulièrement formés, installés sur le site de Charleville-Mézières de l'ANTS, prennent en charge les besoins des particuliers et des professionnels, par téléphone ou sur les réseaux sociaux. Courant 2019, un parcours guidé a également été mis en place sur le site de l'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. Enfin, un dispositif d'accompagnement des usagers pour l'utilisation d'internet a aussi été déployé. Ainsi, 350 points numériques ont été ouverts dans les préfectures et les sous-préfectures. Ils ont permis aux usagers peu habitués au numérique d'effectuer leurs demandes avec l'assistance d'un médiateur. Et, en novembre dernier, 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. 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.