



15ème législature

Question N° : 27027	De Mme Laurianne Rossi (La République en Marche - Hauts-de-Seine)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnements de l'ANTS en termes de procédures dématérialisées	Analyse > Dysfonctionnements de l'ANTS en termes de procédures dématérialisées.
Question publiée au JO le : 03/03/2020 Réponse publiée au JO le : 09/02/2021 page : 1196 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Date de renouvellement : 28/07/2020		

Texte de la question

Mme Laurianne Rossi alerte M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements rencontrés par les citoyens utilisant la plateforme de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). En 2017, le « plan préfectures nouvelles générations » a réformé les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, la carte grise, le permis de conduire et leurs duplicatas. Initialement destinée à améliorer les délais de traitement des démarches administratives engagées par les usagers, cette procédure dématérialisée semble aujourd'hui connaître des défaillances récurrentes. Pour des raisons restées inconnues, des dossiers ne sont toujours pas traités et demeurent encore sans réponse. Cette situation peut entraîner des conséquences lourdes pour les personnes concernées. Aussi, elle souhaiterait savoir quelles sont les mesures qui seront mises en œuvre afin de remédier aux dysfonctionnements précités.

Texte de la réponse

L'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), établissement public administratif sous la tutelle du ministère de l'Intérieur, poursuit trois missions : - elle conçoit les démarches en ligne (cartes nationales d'identité/passeports, cartes grises, permis de conduire), en tant que maître d'œuvre de systèmes d'information ; - elle apporte un support aux usagers et aux partenaires institutionnels (mairies, préfectures, services instructeurs, points numériques, maisons de service au public) dans leurs démarches en ligne, dans une logique d'accompagnement, dans un environnement numérique ; - une fois la demande de l'utilisateur validée par le service instructeur, elle procède à la production et à l'acheminement du titre chez l'utilisateur. L'ANTS n'est pas responsable de l'instruction des demandes de titre qui relèvent de la compétence exclusive du ministère de l'Intérieur et plus particulièrement des centres d'expertise et de ressources titres (CERT). Entre le dernier trimestre 2017 et le premier trimestre 2018, de trop nombreux usagers ont rencontré des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne (en particulier sur les permis de conduire et les cartes grises). Depuis 2018, la situation sur les cartes grises et les permis de conduire s'est améliorée. Cette situation a été redressée grâce à : - un effort de correction des bugs et d'amélioration continue des télé-procédures. Ainsi en 2018, 11 versions majeures ont été mises en production sur le système d'immatriculation des véhicules (SIV) et 13 pour les télé-procédures relatives aux permis de conduire. Ces nouvelles versions ont permis de corriger les principales anomalies, d'améliorer la capacité de traitement des services instructeurs (CERT)

et d'offrir de nouvelles fonctionnalités aux usagers ; - un renforcement des effectifs dans les CERT afin d'accélérer le traitement des demandes. Selon l'observatoire de la qualité des démarches en ligne [1], la quasi-totalité des démarches en ligne dont l'ANTS assure la maîtrise d'œuvre pour le compte du ministère de l'Intérieur peuvent être considérées comme qualitatives : le taux de satisfaction des usagers est supérieur à 70 %. Une seule démarche en ligne présente un indice de satisfaction inférieur à 70 % : il s'agit de la démarche « autres demandes d'immatriculation des véhicules ». Cette démarche représente environ 12 % des demandes de carte grise et regroupe l'ensemble des motifs les plus complexes d'immatriculation ou les plus susceptibles de fraude (changement des caractéristiques du véhicule, première immatriculation d'un véhicule d'occasion par exemple). Afin d'améliorer le taux de satisfaction sur cette démarche, l'ANTS a fait appel au commando UX de la DINUM (depuis septembre 2020) dont les recommandations seront prises en compte dans une refonte globale du système d'immatriculation des véhicules. Pour la très grande majorité des demandes, les délais de délivrance sont courts. A titre d'illustration, lors de la semaine 48 2020, les délais de délivrance des titres sécurisés se décomposaient de la manière suivante : Tableau : Délais de délivrance des titres sécurisés en semaine 48 – année 2020.

Délais en jours	Instruction	Production	Acheminement	Total
Demandes de permis de conduire	16	2	4	22
Demandes de CNI	5	2	2	9
Demandes de passeports	3	3	3	9
Demandes de cartes grises (sans instruction)	0	2		2
Demandes de cartes grises (avec instruction)	27	2		29

Source : Agence nationale des titres sécurisés. Ces délais appellent les commentaires suivants : - plus de 80 % des demandes de cartes grises ne donnent pas lieu à instruction : les cartes grises sont délivrées en deux jours ; - 50 % des permis de conduire sont délivrés en moins de 8 jours. Depuis 2018, l'ANTS a renforcé son dispositif d'accompagnement des usagers dans leur démarche en ligne. L'ANTS a renforcé son centre de contact citoyens (CCC) pour aider les usagers dans leurs démarches en ligne. De 60 téléconseillers en août 2017, ce centre de contact compte désormais près de 250 téléconseillers. Ce centre d'appel est basé à Charleville-Mézières. Il peut être joint par téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux six jours sur sept, du lundi au vendredi de 8h à 19h ainsi que le samedi de 8h à 17h. Les téléconseillers répondent en moins de 48 heures aux mails et aux messages des usagers sur les réseaux sociaux. Ce support usagers est également accessible aux personnes sourdes ou malentendantes. En 2019, le CCC a répondu à 2 249 282 appels (soit 83 % des appels reçus) et 602 223 mails (dont 74 % en moins de 48 heures). Pour les particuliers qui appellent le CCC, le temps d'attente moyen avant d'avoir un téléconseiller a été de 6 minutes. La crise sanitaire et les deux confinements ont obligé l'ANTS à réorganiser son dispositif d'accompagnement des usagers. Ainsi, malgré la crise, le CCC est resté ouvert tout au long de l'année 2020, les téléconseillers répondant aux usagers en présentiel ou en télétravail. Cette réorganisation a toutefois eu un impact négatif sur la qualité de service délivrée par le CCC, se traduisant par une dégradation du taux de décroché et une augmentation des temps d'attente avant décroché. Toutefois cette dégradation de l'activité ne se constate pas sur le canal mail et sur les réseaux sociaux. La qualité de l'accompagnement proposé par l'ANTS a été reconnue en 2019 et en 2020, l'ANTS ayant été élue service client de l'année (dans la catégorie services



publics) par deux fois. [1] Il est rappelé que selon l'observatoire de la qualité des démarches en ligne, une démarche est réputée très qualitative lorsque l'indice de satisfaction est supérieur à 70 %.