



15ème législature

Question N° : 36741	De M. Richard Ramos (Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés - Loiret)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Digitalisation des services de l'État	Analyse > Digitalisation des services de l'État.
Question publiée au JO le : 02/03/2021 Réponse publiée au JO le : 06/07/2021 page : 5358		

Texte de la question

M. Richard Ramos appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la digitalisation des services préfectoraux, notamment l'ANTS, et plus particulièrement du service relevant des cartes grises. Ce phénomène amène une certaine aigreur chez les citoyens quant aux services de l'État. Il lui demande si, afin d'éviter que cette défiance se creuse, il ne serait pas possible de créer un numéro de téléphone pour humaniser la relation entre les services et les citoyens ayant besoin d'aide.

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 notables 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. Le délai moyen de délivrance des CIV est de 17 jours (3 jours pour les dossiers simples, représentant 80 % des demandes) 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. Ils sont joignables du lundi au samedi par téléphone au 34.00, pour la métropole, ou au 09.70.83.07.07 depuis l'Outre-mer et l'étranger. 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 un compte Facebook en 2018. Une équipe dédiée 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 globale 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://voxusagers.gouv.fr/> afin de recevoir les expériences des utilisateurs du site internet et des téléprocédures. Le ministère de l'Intérieur, qui assure le suivi de cette politique, est déterminé à faire progresser la satisfaction des usagers sur les 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.