



15ème législature

Question N° : 4483	De M. Philippe Gosselin (Les Républicains - Manche)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Difficultés du dispositif de dématérialisation des titres (ANTS)	Analyse > Difficultés du dispositif de dématérialisation des titres (ANTS).
Question publiée au JO le : 16/01/2018 Réponse publiée au JO le : 11/09/2018 page : 8052		

Texte de la question

M. Philippe Gosselin attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés du dispositif de dématérialisation des titres (ANTS). Depuis novembre 2017, la plupart sinon toutes les préfectures n'accueillent plus de public et les procédures liées aux cartes grises et permis de conduire s'effectuent dorénavant *via* le dispositif de dématérialisation des titres (ANTS). Dématérialiser pourquoi pas. Moderniser, pourquoi pas. À condition que ça marche ! En effet, depuis la généralisation des demandes sur internet, de nombreux dysfonctionnements ont été signalés. Voulant simplifier et garantir l'accès pour tous, l'État a finalement compliqué la démarche : site de l'ANTS saturé, impossibilité de procéder au paiement en ligne ou intégrer les anciennes plaques d'immatriculations, ceci étant des exemples parmi d'autres. Conséquence directe, nombre de citoyens ne peuvent obtenir leurs documents en temps et en heure et doivent s'acquitter d'amendes forfaitaires pour non présentation de documents ou bien solliciter les services d'un garage agréé (service facturé). Il lui demande quelles sont les mesures envisagées pour simplifier et sécuriser la procédure et accompagner les citoyens.

Texte de la réponse

La dernière étape significative de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules et de permis de conduire qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de traiter, fin juillet 2018, deux millions quatre cents mille demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens et presque quatre millions et demi d'opérations sur le certificat d'immatriculation. 1 — La situation en matière de permis de conduire : Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de permis de conduire par voie numérique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable. Une fois transmis, les dossiers sont instruits dans des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Les CERT permis de conduire finalisent actuellement en moyenne le traitement de 80 000 à 90 000 demandes par semaine, alors que le stock de dossiers en attente est de moins de 80 000 dossiers. Les délais de délivrance sont particulièrement courts lorsque le dossier est complet : en moyenne moins d'une semaine, 2 semaines pour les CERT ayant les délais moyens les plus longs. Les difficultés initiales dues au fonctionnement de la télé-procédure ont déjà été réglées il y a plusieurs mois. Plus récemment, un certain nombre de mesures ont été prises pour assouplir la réglementation et faciliter la prise en compte des demandes des usagers et des écoles de conduite. Toutefois certains usagers ont des difficultés à

qualifier leur demande dans la télé-procédure. En outre, pour 25 % des demandes, un recueil complémentaire de pièces est nécessaire. D'une part, cela accroît mécaniquement les délais de délivrance, d'autre part, certains usagers ont des difficultés à assimiler le mécanisme de transmission des informations par voie numérique, en particulier la consultation des courriels et du compte ANTS, retardant l'obtention de leur titre. Des évolutions visant à simplifier les démarches et à améliorer l'ergonomie de l'application sont nécessaires et seront initiées prochainement.

2 — La délivrance des certificats d'immatriculation : Il y a environ 40 millions d'opérations chaque année sur le système d'immatriculation des véhicules. Toutes ne se traduisent pas par la délivrance d'un nouveau titre. Dans 80 % des cas, ces opérations sont effectuées directement par les professionnels de l'automobile habilités, sans passer par les télé-procédures. Si l'envoi d'un document est prévu, celui-ci parvient au domicile du titulaire de la carte grise en 3 jours en moyenne, soit le temps de fabrication et d'expédition. Pour les 20 % de cas où, soit les usagers ne souhaitent pas avoir recours à un professionnel habilité, soit la possibilité de réaliser cette opération est réservée à un agent public, une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique, sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Pour la plupart de ces usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Pour plus de 60 % des demandes effectuées sur le site de l'ANTS, le processus de délivrance est automatisé et l'utilisateur reçoit le document demandé dans un délai moyen de 3 jours à compter de la transmission de sa demande, dans les mêmes conditions que s'il avait utilisé les services d'un professionnel. Dans 40 % des demandes transitant par le site de l'ANTS, les dossiers nécessitent une intervention humaine et une instruction par un des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Ces sont les opérations les plus complexes, de nature très variée, mais ne représentant que 8 % du total des demandes liées au certificat d'immatriculation. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, des difficultés techniques, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Le ministère a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre et les travaux seront achevés dans les prochaines semaines. L'une des difficultés est apparue au moment de l'immatriculation, dans le système actuel, de véhicules anciennement immatriculés avec le numéro du département, dans l'ancien fichier national des immatriculations. Dans un certain nombre de cas, les difficultés sont liées à une réglementation du système d'immatriculation des véhicules trop complexe. Les services du ministère ont reçu instruction de mettre en œuvre dans les prochains mois un train de mesures de simplification devant permettre à l'utilisateur d'identifier plus facilement sa situation au regard de la réglementation et de présenter la demande correspondante. Pour faire face aux retards occasionnés, au début de la réforme, par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources titres de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. Les agents des CERT traitent actuellement environ 90 000 dossiers par semaine. Le stock de dossier en cours dans les CERT est approximativement de 200 000, dont la majorité a moins d'un mois d'ancienneté. Il représente donc un peu plus de 2 semaines d'activité pour les CERT. Ce stock diminue régulièrement de semaine en semaine depuis le mois de mars. Des recommandations de discernement dans l'application des sanctions pour défaut de certificat d'immatriculation ont été données en début d'année aux forces de l'ordre pour le 1er semestre 2018, compte-tenu de ces difficultés. Les délais aujourd'hui constatés dans la délivrance de ce titre ne justifient plus le renouvellement de cette préconisation.

3 — Les dispositifs d'assistance et d'accompagnement en faveur des usagers : Les outils numériques mis au service de la réforme doivent répondre aux besoins des usagers peu familiers avec le numérique ou qui en sont éloignés. Plusieurs dispositifs d'accompagnement ont ainsi été mis en place pour lutter contre la fracture numérique et améliorer l'information et l'assistance en direction de l'utilisateur. Le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) évolue pour plus d'ergonomie et de fluidité. Parmi les premières difficultés rencontrées par les usagers, figure le délai d'envoi du code par l'ANTS qui a sensiblement diminué et dont l'objectif à atteindre reste la quasi-simultanéité. Les cas de déconnexion au site sont aujourd'hui très marginaux. L'usage du portail France Connect permet toutefois, pour ceux des usagers qui disposent d'une identité numérique (impôts en ligne, sécurité sociale, La Poste), de ne pas avoir besoin de ce code. Les lenteurs de connexion au site de l'ANTS, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures, ont nettement été



réduites. Le dispositif téléphonique de l'ANTS est renforcé et monte en puissance. A l'ANTS, le centre de contacts citoyens permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels. Ce centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels plus important que prévu, et par un nombre de courriels très élevé (25 000 à 30 000 courriels chaque semaine, avec un délai de réponse de 6 jours). La situation s'améliore nettement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Les 305 points numériques permettent de maintenir un accompagnement physique des usagers en difficulté. Dans les préfectures et sous-préfectures, les 305 points numériques ont permis aux usagers ne disposant pas d'une connexion internet ou peu habitués à l'utilisation du numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Les maisons de services au public peuvent constituer une aide précieuse pour assurer un appui numérique aux demandes des usagers. De même, les mairies qui le souhaitent peuvent offrir un nouveau service à leurs administrés en mettant en place un espace numérique pour les assister dans toutes les démarches qui, de plus en plus, s'effectuent par voie numérique. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de cette réforme ambitieuse qui permet d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers.