



15ème législature

Question N° : 4484	De M. Nicolas Dupont-Aignan (Non inscrit - Essonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnement système dématérialisé des cartes grises	Analyse > Dysfonctionnement système dématérialisé des cartes grises.
Question publiée au JO le : 16/01/2018 Réponse publiée au JO le : 22/05/2018 page : 4260 Date de changement d'attribution : 03/04/2018		

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les bugs en séries du nouveau système dématérialisé des cartes grises. L'Agence nationale des titres sécurisés répond aux besoins des administrations de l'État en ce qui concerne l'édition et le contrôle des titres sécurisés, c'est-à-dire les titres de séjour, les visas, les certificats d'immatriculation des véhicules, Or, au regard des dysfonctionnements de l'émission de ces derniers, on a tout à craindre pour les autres documents pris en charge par l'ANTS. Force est de constater que la transition numérique, qui fait partie de la panoplie des moyens d'adaptation « au nouveau monde », n'a pas encore pénétré l'administration française. Les dysfonctionnements de l'ANTS, en ce qui concerne les immatriculations de véhicules, ont déjà fait plus de 100 000 victimes chez les particuliers. Il souhaiterait savoir dans quel délai les usagers obtiendront un rétablissement correct de ce service public.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. La dernière étape significative 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 exclusivement via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il convient tout d'abord de rappeler que cette réforme ne concerne que le processus de demandes et d'instruction de ces titres, et non leur édition, qui est assurée par l'ANTS depuis plusieurs années, aussi bien pour les permis de conduire et les certificats d'immatriculation que pour les titres de séjour ou les passeports. Les télé-procédures ont permis de transmettre plus de trois millions de demandes de certificats d'immatriculation et de traiter plus d'un million de demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Comme pour tout nouveau système d'information, des difficultés techniques sont apparues sur le portail de l'ANTS lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours. Un calendrier précis de la mise en service des correctifs prévus au cours du premier semestre 2018 a été établi, dont les premiers effets tangibles sont perceptibles par les professionnels de l'automobile et les usagers, mais restent encore à consolider. Des efforts ont été réalisés pour faciliter l'accès au site de l'ANTS en réduisant le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers qui est situé aujourd'hui entre 15 et 20 minutes en moyenne. Si cette demande émane d'un tiers, le délai augmente dans une limite raisonnable (deux jours environ) car l'envoi du code est réalisé par courrier, par mesure de sécurité. Des améliorations sont prochainement attendues sur l'ergonomie du site de

l'ANTS. Ainsi, pour les demandes spécifiques, la télé-procédure complémentaire (TPC) va prochainement être décomposée en sous-catégories pour aider l'utilisateur à préciser sa demande. Le paiement en ligne connaît une nette amélioration et de nouveaux correctifs sont attendus pour fiabiliser les opérations d'immatriculation dans le système des véhicules disposant encore de l'ancienne immatriculation, comportant le numéro du département. Parmi les autres fonctionnalités développées et appréciées des usagers, l'envoi de SMS permet désormais un suivi de la production et de l'expédition des certificats d'immatriculation de véhicules et des permis de conduire. Des mesures d'accompagnement et d'assistance en direction des usagers ont également été prises puis renforcées par l'ANTS. Ainsi, le centre de contacts citoyens permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels (appels, mails, courriers). Compte tenu de la forte demande, le nombre de téléconseillers est passé de 48 début 2017 à 175 à mi-janvier 2018, ce qui a permis d'améliorer sensiblement la qualité du service. Les difficultés techniques rencontrées, les premières semaines du déploiement des télé-procédures, ont eu pour effet de retarder le traitement des dossiers au sein des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Les bugs techniques liés au téléchargement des documents ou des photos ont été résolus ; d'autres dysfonctionnements ont été identifiés et sont en cours de résolution. Les correctifs mis en place et les prochaines évolutions apportées aux télé-procédures, au cours des prochains mois, doivent permettre une amélioration rapide et pérenne de l'offre aux usagers, en particulier pour faciliter l'usage des télé-procédures et réduire le délai d'obtention des titres. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement sans faille du Gouvernement à assurer la transition vers une administration numérique, à améliorer le dispositif actuel, 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 la réforme.