



15ème législature

Question N° : 4581	De M. Jean-Luc Lagleize (Mouvement Démocrate et apparentés - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Agence nationale des titres sécurisés (ANTS)	Analyse > Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).
Question publiée au JO le : 23/01/2018 Réponse publiée au JO le : 27/02/2018 page : 1718		

Texte de la question

M. Jean-Luc Lagleize attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les problèmes rencontrés dans certains secteurs, comme celui des écoles de conduite, en raison de la mise en place du dispositif de dématérialisation des titres sécurisés à travers l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), établissement public administratif français. L'Agence nationale des titres sécurisés a pour mission de répondre aux besoins des administrations de l'État en matière de titres sécurisés. Elle a été créée dans le but de se placer au cœur de la vie des citoyens et à leur service. En conséquence, elle se doit d'accompagner les citoyens français au quotidien dans leurs démarches et leurs déplacements en assurant la délivrance et le contrôle des titres sécurisés. Ces démarches étant essentielles pour l'ensemble des citoyens français, il est évident que l'efficacité optimale soit recherchée par l'ensemble des acteurs et des citoyens concernés. Bien que ces titres qui sont délivrés par l'État fassent l'objet d'une procédure d'édition et de contrôle sécurisée afin de garantir et de protéger l'identité des personnes et d'assurer la sécurité publique sur le territoire, il est important de soutenir les usagers dans l'ensemble de leurs démarches. Or il se trouve que certains acteurs, notamment les écoles de conduite et leurs élèves, se retrouvent pénalisés par certains problèmes et lenteurs dans la chaîne de dématérialisation, alors même que celle-ci est censée simplifier les procédures, raccourcir les délais et réduire les coûts. Il l'interroge donc sur les mesures qu'entend prendre le Gouvernement à court et moyen terme pour améliorer les services de l'Agence nationale des titres sécurisés et parvenir à une solution équilibrée et convenable, à la fois pour les citoyens, les différents acteurs économiques et les services de l'État.

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 permis de conduire. 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. 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, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. La première condition pour pouvoir effectuer une demande de titre est d'être en mesure de se connecter au site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur qui est parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les écoles de

conduite. Dès à présent, les premiers effets des correctifs apportés sont perceptibles par les professionnels et les usagers. C'est ainsi que les lenteurs de connexion au site de l'ANTS, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures, observées lors des premières semaines du déploiement, ont nettement été réduites et devraient encore s'améliorer avec la mise en place en février 2018 d'un site plus ergonomique. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. D'autres dysfonctionnements, aujourd'hui réglés, ont touché certaines demandes de permis de conduire du fait d'une déconnexion entre le compte de l'utilisateur et le centre d'instruction de la demande, empêchant le suivi du dossier. Toutefois, 650 000 demandes de permis de conduire et d'inscriptions aux examens, transmises par voie numérisée, ont été traitées fin 2017. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur ne mésestime pas, pour les professionnels, les conséquences résultant de ces dysfonctionnements. Afin de combler les retards occasionnés et de pénaliser le moins possible les écoles de conduite et les usagers, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les écoles de conduite, qu'il tient régulièrement informées des évolutions des correctifs et du calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de la réforme. Le dialogue engagé avec les écoles de conduite se poursuit afin de permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.