



15ème législature

Question N° : 4584	De M. Laurent Furst (Les Républicains - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Portail internet de l'agence nationale des titres sécurisés - dysfonctionnements	Analyse > Portail internet de l'agence nationale des titres sécurisés - dysfonctionnements.
Question publiée au JO le : 23/01/2018 Réponse publiée au JO le : 27/02/2018 page : 1721		

Texte de la question

M. Laurent Furst interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les ratés qui ont émaillé la systématisation de la dématérialisation *via* le portail internet de l'Agence nationale des titres sécurisés dans les procédures de délivrance des titres sécurisés : certificats d'immatriculation, permis de conduire, inscription à l'examen du code de la route et autres titres sécurisés. Le passage abrupt au tout dématérialisé ainsi que des dysfonctionnements du portail internet ces derniers mois ont eu comme effet un engorgement des demandes et donc un allongement de la durée de leur traitement. Encore aujourd'hui, même si les dysfonctionnements ont été corrigés, le délai de traitement des demandes reste beaucoup trop long comme en témoignent de nombreux témoignages qu'égrène régulièrement la presse locale et régionale. L'ergonomie du portail reste un point de complexité. Outre qu'il ne permet pas l'échange avec l'administration autrement que par des demandes (et répétitions de demandes) standardisées, le portail internet peut multiplier les demandes de pièces complémentaires pour le traitement des dossiers (pièces qui n'étaient pas demandées auparavant), et délivrer des pièces demandées qui ne sont pas enregistrées dans l'onglet « documents » de l'espace personnel mais accessibles autrement sur le portail internet. Enfin, la ligne téléphonique que peuvent utiliser les administrés est surchargée d'appels. Aussi, il souhaite savoir comment il entend corriger les multiples défaillances du portail internet de l'Agence nationale des titres sécurisés et améliorer l'interface administré. Il souhaite aussi savoir comment le Gouvernement entend améliorer le contact direct et individualisé entre les demandeurs et l'administration.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération (PPNG) 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 et de certificats d'immatriculation de véhicules. Il est rappelé que depuis 2009, les professionnels habilités ont la possibilité d'effectuer les démarches pour le compte des usagers. Ce service apporté par les professionnels est toutefois généralement payant. C'est pourquoi l'administration a mis en place des applications gratuites. Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la mi-février 2018, 2 175 145 certificats d'immatriculation et de traiter 902 300 demandes de permis de conduire et d'inscriptions aux examens. 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. Une fois produits, les titres sont directement adressés au domicile de l'usager, ce qui constitue, là encore, une simplification des démarches administratives.

1- Sur les difficultés de connexion au site de l'agence nationale des titres sécurisés : 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 qui est parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les écoles de conduite et les professionnels de l'automobile. Dès à présent, les premiers effets des correctifs apportés sont perceptibles. 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.

2- Sur les difficultés techniques rencontrées : En ce qui concerne les permis de conduire, des dysfonctionnements, aujourd'hui réglés, ont touché certaines demandes du fait d'une déconnexion entre le compte de l'usager et le centre d'instruction de la demande, empêchant le suivi du dossier. Les dysfonctionnements les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent difficilement à une automatisation des procédures. Deux difficultés ont touché les professionnels et sont aujourd'hui réglées. La première portait sur l'immatriculation des véhicules importés : un arrêté ministériel permet à présent de prolonger la durée des immatriculations provisoires. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'instruction a permis de résorber, avant la fin de l'année, le retard. Le second dysfonctionnement, partiellement réglé, a concerné le paiement par les professionnels des certificats d'immatriculation. Le professionnel, après validation de son dossier par le centre d'instruction n'avait pas la visibilité lui permettant le paiement des taxes qui seule conduit à l'impression du titre demandé. Une procédure de contournement a débloqué les dossiers validés. Pour les demandes spécifiques, la télé-procédure complémentaire (TPC) va prochainement être décomposée en sous-catégories pour aider les usagers à préciser leur demande. Le paiement en ligne connaît une nette amélioration. 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 titres. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur ne mésestime pas, pour les professionnels et les écoles de conduite, 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 et les professionnels des auto-écoles, qu'il tient régulièrement informés 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 et les professionnels 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.