



15ème législature

Question N° : 5265	De M. Damien Abad (Les Républicains - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dispositif de dématérialisation des titres (ANTS)	Analyse > Dispositif de dématérialisation des titres (ANTS).
Question publiée au JO le : 13/02/2018 Réponse publiée au JO le : 13/03/2018 page : 2149		

Texte de la question

M. Damien Abad attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le dispositif de dématérialisation des titres (ANTS), et notamment des demandes de carte grise. Depuis le mois de novembre 2017, les démarches et inscriptions pour obtenir des documents préalablement délivrés par les préfectures se font exclusivement sur la plateforme en ligne de l'Agence nationale des titres sécurisés. Ce système connaît d'importants dysfonctionnements et il est très compliqué, voire impossible, de joindre une personne pour résoudre ces dysfonctionnements. Malheureusement, de nombreux 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). Aussi, pour un changement de nom sur la carte grise d'un proche décédé, les difficultés pour effectuer ce changement sont conséquentes. Dans cette situation, les démarches administratives doivent se faire au plus vite pour favoriser le travail de deuil. Il lui demande quelles sont les mesures envisagées pour simplifier et sécuriser la procédure et accompagner les citoyens.

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 dernier, 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 transmettre, à la mi-février 2018, 2 443 000 demandes de certificats d'immatriculation et de traiter 902 300 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 et mobilisent pleinement les équipes du ministère. Un calendrier précis de la mise en service des correctifs prévus au cours du premier trimestre 2018 a été établi, dont les premiers effets tangibles sont perceptibles, par les professionnels de l'automobile et les usagers. Les difficultés de connexion au site de l'ANTS ont été résolues et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui situé 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. Par ailleurs, il est prévu de revoir l'ergonomie du site de l'ANTS, en mars 2018. Pour les demandes spécifiques, la télé-procédure complémentaire va prochainement être décomposée en sous-catégories pour aider l'utilisateur à préciser sa demande.

La démarche de l'utilisateur pour procéder notamment à l'actualisation du certificat d'immatriculation suite à un décès ou un héritage sera plus explicite. 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 certificats d'immatriculation de véhicules. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore sensiblement, le nombre de télé-conseillers est passé de 48 début 2017 à 175 à mi-janvier 2018 afin de faciliter l'accès des usagers au centre de contacts citoyens (appels, mails, courriers). Les difficultés techniques rencontrées les premières semaines du déploiement des télé-procédures ont entraîné des retards dans le traitement des dossiers au sein des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Le renforcement temporaire des effectifs des CERT et la prolongation de la validité des certificats W garage émis en 2017 jusqu'au 28 février 2018, commencent à produire leurs effets. Les bugs techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de la réforme, ont été identifiés et sont en cours de résolution. Les correctifs et les prochaines évolutions apportées aux télé-procédures doivent permettre une amélioration rapide et pérenne de l'offre aux usagers. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement sans faille du Gouvernement à améliorer le dispositif actuel et 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.