



15ème législature

Question N° : 5789	De M. Didier Le Gac (La République en Marche - Finistère)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Délivrance dématérialisée des cartes grises et permis de conduire	Analyse > Délivrance dématérialisée des cartes grises et permis de conduire.
Question publiée au JO le : 27/02/2018 Réponse publiée au JO le : 27/03/2018 page : 2609		

Texte de la question

M. Didier Le Gac attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des demandes de cartes grises et de permis de conduire et sur sa mise en place effective. Visant un gain de temps pour l'utilisateur, la modernisation de la procédure de délivrance de ces documents s'avère toutefois poser un certain nombre de difficultés techniques. Comme pour toute réforme importante, des dysfonctionnements sont en effets apparus. À cet égard, il relève que les services du ministère de l'intérieur se sont mobilisés pour apporter des solutions aux usagers. Après plusieurs mois de lancement de la dématérialisation de la procédure de délivrance, il tient cependant à relayer la persistance de problèmes vraisemblablement liés à des difficultés informatiques rencontrées sur le nouveau site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : bugs à répétitions, documents qui disparaissent ou se multiplient sans raison, e-photos qui se perdent... C'est pourquoi compte tenu des désagréments causés par ces dysfonctionnements, il souhaiterait savoir de quelle manière ces défaillances informatiques vont être résolues ; ce qui permettrait de raccourcir les délais d'obtention de ces documents essentiels au quotidien des usagers.

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 via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de transmettre, début mars 2018, plus de 2 700 000 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 et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. 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, 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 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 au cours du mois de mars pour fiabiliser les opérations cumulées d'immatriculation. 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, courriels, 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). Le renforcement temporaire des effectifs des CERT et la prolongation de la validité des certificats W garage émis en 2017 jusqu'au 31 mars, commencent à produire leurs effets qui doivent encore être consolidés. 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 mois de mars et avril 2018 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 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.