

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 5792	De <b>M. Jean-Louis Bricout</b> ( Nouvelle Gauche - Aisne )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Intérieur		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> > administration	<b>Tête d'analyse</b> > Plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés - Fonctionnement	<b>Analyse</b> > Plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés - Fonctionnement.
Question publiée au JO le : <b>27/02/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>27/03/2018</b> page : <b>2611</b>		

### Texte de la question

M. Jean-Louis Bricout attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le fonctionnement de la plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour l'obtention, notamment, des permis de conduire et des cartes grises. Suite au plan « préfectures nouvelle génération » (PPNG) et à la fermeture le 6 novembre 2017 des guichets d'accueil des préfectures dédiés à la délivrance de ces titres, les demandes et inscriptions se font exclusivement sur la plateforme en ligne de l'ANTS. Cette dématérialisation des procédures a pour but de rendre les services publics plus accessibles, plus efficaces, plus sécuritaires et plus réactifs, mais elle nécessite de pouvoir se connecter à internet ce qui n'est pas toujours évident compte tenu de la réalité de la couverture numérique sur les territoires ruraux. Par ailleurs, depuis la généralisation des demandes de cartes grises sur internet, de nombreux dysfonctionnements ont été signalés par les usagers car le site internet et son interface apparaissent difficiles d'utilisation notamment pour créer un compte et procéder aux paiements en ligne. À cela s'ajoutent les délais d'obtention qui dépassent les 4 semaines sans compter le manque d'information sur l'avancée des dossiers, et l'engorgement de la ligne téléphonique. Compte tenu de ce qui est décrit, il souhaite connaître les solutions envisagées pour raccourcir les délais d'obtention de cartes grises, et les moyens qui seront mis en œuvre afin de garantir l'efficacité et la simplicité d'utilisation de la plateforme.

### 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, 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. Un des principes fondateurs de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. 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. Une fois produits, les titres sont directement adressés au domicile de l'utilisateur qui est averti par un SMS du suivi de la production et de l'expédition du titre. Les guichets des préfectures sont certes fermés mais un accompagnement spécifique existe pour faciliter les démarches des usagers ayant des difficultés à

remplir seuls leur demande. 305 points numériques ont été mis en place dans les préfectures et sous-préfectures avec la présence dans chacun d'eux d'un agent du service civique en charge d'aider les usagers. Ce maillage territorial est par ailleurs renforcé par l'existence d'espaces numériques au sein des maisons de services au public qui délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics, particulièrement appréciée en milieu rural. En un lieu unique, les usagers sont effectivement accompagnés par des agents dans leurs démarches administratives avec à leur disposition les outils numériques nécessaires. Les usagers disposent également d'information sur les sites publics des préfectures et d'une assistance avec des tutoriels d'aide à la réalisation de leurs démarches en ligne. Au moment du changement de procédure, quelques difficultés sont apparues concernant la connexion au site de l'agence nationale des titres sécurisés, ainsi que lors de l'utilisation de certaines télé-procédures.

1- L'accès au site de l'Agence nationale des titres sécurisés et les améliorations portées La première condition pour pouvoir effectuer une demande de titre est d'être en mesure de se connecter au site de l'ANTS. Comme pour tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Elles sont maintenant résolues. Les effets des correctifs apportés sont perceptibles. Les difficultés de connexion au site de l'ANTS ont été réglées et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui entre 15 et 20 minutes en moyenne. Si la demande émane d'un tiers, le délai est porté à deux jours environ car l'envoi du code est réalisé par courrier afin d'assurer la confidentialité. Par ailleurs, l'ergonomie du site de l'ANTS est en cours d'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. 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, mels, courriers). Compte tenu de la forte demande, le nombre de télé-conseillers est passé de 48 début 2017 à 175 à mi-janvier 2018, ce qui a permis d'améliorer sensiblement la qualité du service.

2- Les difficultés liées à l'utilisation de certaines télé-procédures et les mesures provisoires prises Des dysfonctionnements, aujourd'hui réglés, ont touché certaines demandes de permis de conduire. Les bugs techniques les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, en raison de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers qui se prêtent difficilement à une automatisation des procédures. Toutes les équipes sont pleinement mobilisées et des solutions de contournement ont été trouvées pour pallier les situations les plus urgentes. Le paiement en ligne connaît une nette amélioration. A ce titre, tous les professionnels peuvent désormais utiliser les différents moyens de paiement (carte bancaire et prélèvement sur le compte) en fonction de leur habilitation. Cependant, des nouveaux correctifs sont installés pour pallier les difficultés techniques qui subsistent lors des paiements et fiabiliser le calcul du montant de la taxe payée par l'utilisateur lors des opérations cumulées d'immatriculation. Le ministère de l'intérieur ne mésestime pas, pour les professionnels et les usagers, les conséquences résultant des dysfonctionnements intervenus. Le ministère accorde ainsi une attention toute particulière à l'évolution des téléprocédures qui sont entrées dans un cycle d'amélioration continue. Afin de combler les retards occasionnés par les problèmes informatiques, des mesures provisoires de renfort d'effectifs ont été prises en février 2018 pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des cartes grises d'être en capacité de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente et de réduire ainsi les délais d'obtention de ces titres. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les représentants des organisations professionnelles du secteur automobile, 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 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 s'assurer du succès de cette réforme numérique d'ampleur inédite avec le concours de tous les acteurs.