

15ème législature

| | | |
|--|---|--|
| Question N° : 6022 | De Mme Jeanine Dubié (Non inscrit - Hautes-Pyrénées) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Intérieur | | Ministère attributaire > Intérieur |
| Rubrique >administration | Tête d'analyse >ANTS - dysfonctionnement de la plateforme | Analyse > ANTS - dysfonctionnement de la plateforme. |
| Question publiée au JO le : 06/03/2018 Réponse publiée au JO le : 17/04/2018 page : 3254 | | |

Texte de la question

Mme Jeanine Dubié attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur l'accès au dispositif de dématérialisation des titres sécurisés *via* le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Le « Plan préfectures nouvelle génération » a réformé profondément les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et la carte grise. Ainsi, depuis le 6 novembre 2017, les guichets de dépôts des titres réglementaires sont définitivement fermés en préfecture et ne sont désormais plus accessibles que *via* le site de l'ANTS. Or de nombreux usagers, qu'ils soient particuliers ou professionnels, se plaignent de dysfonctionnements, notamment pour ce qui concerne les démarches concernant les cartes grises : délais d'obtention des titres extrêmement longs, saturation de la plateforme, dossiers laissés en suspens, impossibilité de joindre un correspondant au numéro de téléphone indiqué. Cette situation pénalise l'ensemble des usagers qui critiquent ce nouveau démantèlement des services publics. Aussi, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour remédier à cette situation et répondre aux attentes des citoyens.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. Sa première étape a permis de réformer les procédures d'enregistrement et de délivrance des cartes nationales d'identité et des passeports, en renforçant la dématérialisation des démarches et en augmentant le niveau d'exigence et de vigilance en matière de lutte contre la fraude. Le bilan du déploiement de cette première étape essentielle est très satisfaisant, grâce notamment à l'engagement des communes, qui contribuent au succès de cette réforme et à la continuité d'un service public de proximité présent partout sur le territoire. La dernière étape significative de la réforme 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. A la mi-mars 2018, trois millions de certificats d'immatriculation ont été transmis et près d'un million de demandes de permis de conduire et d'inscriptions aux examens traitées. 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'utilisateur, ce qui constitue, là encore, une simplification des démarches administratives. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'utilisateur dans la réalisation de ses procédures

administratives, et moins de dépenses publiques, tout en maintenant un niveau élevé d'exigence dans le service public rendu aux usagers. Le ministère de l'intérieur ne mésestime cependant pas les difficultés, ponctuelles, auxquelles sont confrontés certains usagers et professionnels dans la réalisation de leurs démarches. Les équipes du ministère de l'intérieur sont pleinement mobilisées pour apporter des réponses rapides aux dysfonctionnements techniques affectant les télé-procédures d'immatriculation des véhicules (1). Elles sont, en outre, parfaitement conscientes que l'enjeu numérique, au cœur de la réforme, nécessite que le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) soit parfaitement opérationnel et fournisse un support ergonomique facilitant l'inclusion numérique dans la réalisation des télé-procédures (2).

1- Sur les difficultés techniques rencontrées pour l'immatriculation des véhicules. 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. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur est attentif aux conséquences, pour les professionnels et les écoles de conduite, résultant de ces dysfonctionnements, notamment les délais de traitement des demandes qui demeurent une priorité d'action du ministère. Au centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) de Nîmes, qui traite les dossiers des usagers des Hautes-Pyrénées, les délais de traitement s'améliorent très significativement et se situent à un niveau raisonnable. Afin de combler les retards occasionnés et pénaliser le moins possible les professionnels et les usagers, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux CERT 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 professionnels de l'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.

2- Sur les difficultés de connexion au site de l'ANTS. La première condition pour pouvoir effectuer une demande de titre est d'être en mesure de se connecter au site de l'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. 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 prochaine d'un site plus ergonomique. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels. Ce centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels plus important que prévu, et par un nombre de courriels très élevé (25 000 à 30 000 courriels chaque semaine, avec un délai de réponse de 6 jours). La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore nettement, du fait des renforts importants en téléconseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché est aujourd'hui de plus de 70 %. 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.