

15ème législature

Question N° : 6026	De Mme Monique Iborra (La République en Marche - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Plateforme de l'Agence nationale des titres sécurisés	Analyse > Plateforme de l'Agence nationale des titres sécurisés.
Question publiée au JO le : 06/03/2018 Réponse publiée au JO le : 24/04/2018 page : 3557		

Texte de la question

Mme Monique Iborra attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements récurrents de la plateforme en ligne gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), site officiel pour toutes les démarches liées au permis de conduire, carte grise, passeport, carte d'identité, suite à la fermeture depuis novembre 2017 des guichets d'accueil dédiés au sein des préfectures. Si l'on peut saluer la dématérialisation des procédures pour une plus grande accessibilité, efficacité, et réactivité des services publics, les remontées négatives des usagers ne peuvent être ignorées, notamment en ce qui concerne les demandes de cartes grises : délais d'obtention très longs, engorgement de la ligne téléphonique dont ils déplorent le caractère payant, absence de réponse aux courriels, manque d'information sur l'avancée des dossiers. Tout cela contribue à une mauvaise image du service public et entraîne de nombreux désagréments pour les usagers, particuliers et professionnels. Elle souhaiterait connaître les mesures envisagées pour pallier rapidement les difficultés de la plateforme.

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 dernier, 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 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 (1). Elles sont, en outre, parfaitement conscientes que l'enjeu numérique, au coeur de la réforme, nécessite que le site de l'agence nationale des titres sécurisés 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 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. 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 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 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'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. 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 s'améliore nettement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché est aujourd'hui supérieur à 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.