



15ème législature

Question N° : 6215	De M. Marc Le Fur (Les Républicains - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnements du site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés	Analyse > Dysfonctionnements du site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés.
Question publiée au JO le : 13/03/2018 Réponse publiée au JO le : 15/05/2018 page : 4079		

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements répétés du site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés, site qui permet notamment l'obtention des certificats d'immatriculation des véhicules. Des particuliers, mais aussi de nombreuses associations de consommateurs ont récemment fait part de ces dysfonctionnements qui affectent un nombre croissant de citoyens : formulaire de contact inopérant et inadapté, informations sur les pièces à joindre aux dossiers lacunaires, voire inexistantes, impossibilité de suivre l'avancement du dossier, absence de courriels informant les demandeurs sur le suivi de la procédure blocages nombreux. En outre, la procédure actuelle ne permet pas d'obtenir de certificat provisoire d'immatriculation. Pour l'usager la demande d'immatriculation du véhicule peut ainsi être supérieure à deux mois, sachant qu'en même temps toute personne contrôlée par les forces de l'ordre qui n'est pas en règle vis-à-vis de ses obligations d'immatriculation est passible d'une amende de 135 euros... C'est pourquoi il lui demande d'une part si le Gouvernement serait disposé à rétablir l'octroi d'un titre provisoire d'immatriculation et d'autre part s'il envisageable de publier une circulaire validant la libre circulation des véhicules des disposant de leurs demandes d'enregistrement. Par ailleurs il lui demande si le Gouvernement entend rendre les mesures nécessaires pour améliorer le fonctionnement du site de l'ANTS.

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 qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la fin mars 2018, plus de trois millions de demandes de certificats d'immatriculation. Une des principales caractéristiques 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. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'usager 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 notamment les téléprocédures permettant l'immatriculation des véhicules (1). Le ministère de l'intérieur est en outre parfaitement conscient que l'enjeu numérique, au cœur de la réforme, nécessite la mobilisation de moyens importants afin de lutter contre la fracture numérique que connaissent certains usagers (2).

1- 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. Parmi les mesures prises par le ministère de l'intérieur, le prolongement de la validité des certificats provisoires d'immatriculation, jusqu'à quatre mois, permet aux usagers de pouvoir conduire, sans risque d'être verbalisés par les forces de l'ordre et de prendre le temps de procéder à une immatriculation définitive. Concernant les demandes de mise à jour des cartes grises qui connaissent des retards, il a été demandé aux forces de l'ordre de faire preuve de discernement dans l'appréciation de chaque situation, en particulier pour les usagers de bonne foi qui ont accompli toutes les démarches nécessaires. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère est attentif aux conséquences, pour les professionnels, de ces dysfonctionnements, notamment les délais de traitement des demandes qui demeurent une priorité d'action du ministère. Au CERT de Poitiers, qui traite les dossiers des usagers des Côtes-d'Armor, les délais de traitement restent inférieurs à trois semaines. Afin de combler les retards occasionnés par les difficultés techniques, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente.

2- Les dispositifs d'accompagnement en faveur des usagers La dématérialisation des procédures administratives ne doit en aucun cas signifier une absence totale d'interlocuteur permettant de guider et d'assister les usagers dans leurs démarches, en particulier ceux qui sont peu familiers avec le numérique ou qui en sont éloignés, notamment dans les communes rurales. Plusieurs dispositifs d'accompagnement ont ainsi été mis en place. Le site de l'ANTS évolue pour plus d'ergonomie et de fluidité. Les lenteurs de connexion au site de l'ANTS, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures ont nettement été réduites et la situation devrait encore s'améliorer avec la mise en place prochaine d'un site plus ergonomique. Pour les demandes spécifiques, la télé-procédure complémentaire (TPC) 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. Le dispositif téléphonique de l'ANTS est renforcé et monte en puissance. A l'ANTS, le centre de contact citoyen 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 supérieur à 80 %. Les 305 points numériques sont particulièrement sollicités. Dans les préfetures et sous-préfetures, les 305 points numériques ont permis aux usagers peu habitués à l'utilisation d'internet de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique. Les maisons de services au public peuvent constituer une aide précieuse pour assurer un appui numérique aux demandes des usagers. De même, les mairies qui le souhaitent peuvent offrir un nouveau service à leurs administrés en mettant en place un espace numérique pour les assister dans toutes les démarches qui, de plus en plus, s'effectuent par voie numérique. Des outils sont mis en place pour mieux comprendre les télé-procédures. La compréhension par les usagers des étapes à accomplir pour mener à bien une télé-procédure dépend de la clarté du langage employé. Il a en effet été constaté qu'un langage trop juridique peut être à l'origine d'incompréhensions de la part de quelques usagers. Le ministère de l'intérieur a lancé une démarche de simplification des télé-procédures dans le cadre d'un groupe de travail avec le réseau associatif. L'objectif est d'utiliser des mots simples pour s'adresser au grand public en lien avec la démarche « facile à lire et à comprendre ». Les tutoriels intégrés aux télé-procédures peuvent aussi répondre d'ores et déjà aux interrogations des usagers. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement 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 cette réforme ambitieuse qui permet d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers.

