

15ème législature

Question N° : 6970	De M. Xavier Breton (Les Républicains - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnement ANTS dématérialisation actes administratifs	Analyse > Dysfonctionnement ANTS dématérialisation actes administratifs.
Question publiée au JO le : 03/04/2018 Réponse publiée au JO le : 22/05/2018 page : 4266		

Texte de la question

M. Xavier Breton attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés posées par la dématérialisation des actes administratifs. Le traitement des dossiers (cartes grise, permis de conduire) est dorénavant délégué à l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il semble que les difficultés de mise en place aient été totalement sous-estimées. Devant le retard accumulé pour obtenir des documents, les particuliers se tournent vers les préfectures. Or leurs agents n'ont plus la main sur le système. Pour pallier les carences, ont été installés dans les préfectures des « points numériques » avec une connexion gratuite et un accompagnement d'agents en service civique. Cette aide ponctuelle est notoirement insuffisante, entraînant des files d'attente interminables et une tension perceptible. Les usagers regrettent de ne pouvoir avoir aucun renseignement sur les pièces à fournir avant d'avoir accès à un agent. Certains sont donc dans l'obligation de revenir plusieurs fois pour un changement de carte grise. Cela contribue à un regain de tension dans les services au contact avec les citoyens particulièrement le standard. Ce système conduit à l'impossibilité de payer autrement qu'en carte bancaire, alors que certaines personnes âgées ne maîtrisent pas du tout le paiement en ligne. Le site de l'ANTS déconcerte aussi par sa complexité. Il est très peu pratique pour les cas simples (cession de véhicule avec immatriculation récente, modification d'adresse), il devient kafkaïen pour les cas complexes. Un agriculteur ressortissant de la MSA peut être dans l'obligation, pour s'identifier, de souscrire un compte AMELI pour obtenir un matricule. Une ouverture de compte vaut acceptation d'une dématérialisation définitive pour toutes les démarches de la sécurité sociale ! Un autre risque est celui d'opérateurs s'emparant du marché pour proposer des prestations tarifées. Aussi, il voudrait savoir ce qui est prévu pour mettre un terme à ces dysfonctionnements et pour garantir 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 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 et de traiter avec succès plus d'un million de demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur a pu effectuer sa demande de son domicile, et n'a donc 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. Un calendrier précis de la mise en service des correctifs prévus au cours du premier semestre 2018 a été établi, dont les premiers effets tangibles sont perceptibles par les professionnels de l'automobile et les usagers. Les difficultés de connexion au site de l'ANTS ont été résolues et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui situé 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. L'usage du portail France Connect permet toutefois, pour ceux des usagers qui disposent d'une identité numérique (impôts en ligne, sécurité sociale, La Poste) de ne pas avoir besoin de ce code. D'autres simplifications ont été opérées, au profit des agriculteurs, comme celle de l'enregistrement par le numéro d'affiliation à la mutualité sociale agricole. Le nombre très important de demandes de certificats d'immatriculation faisant l'objet d'une délivrance automatisée, et donc immédiate, hors délai d'impression et d'acheminement à domicile du titre, démontre le caractère très simple, dans une grande majorité de cas, de la procédure pour les usagers. Pour les dossiers plus complexes, ne pouvant faire l'objet d'une délivrance automatisée, il est prévu de revoir l'ergonomie du site de l'ANTS. A titre d'exemple, les demandes spécifiques peuvent être envoyées par la télé-procédure complémentaire (TPC) décomposée en sous-catégories pour aider l'utilisateur à préciser sa demande. Le paiement en ligne connaît une nette amélioration. Outre par carte bancaire, le paiement peut s'effectuer par carte prépayée. 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. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. Ils peuvent notamment se faire préciser les pièces à fournir à l'appui de leur demande. Outre les demandes faisant l'objet d'une réponse automatisée, l'utilisateur peut joindre un téléconseiller, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 à mi-janvier 2018. Les difficultés techniques rencontrées les premières semaines du déploiement des télé-procédures ont entraîné des retards dans le traitement des dossiers au sein des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT produit ses effets. Les bugs techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de la réforme, ont été identifiés et sont en cours de résolution. Les correctifs et les prochaines évolutions apportées aux télé-procédures doivent permettre une amélioration rapide et pérenne de l'offre aux usagers. Enfin, si les guichets ont certes fermé, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 305 points numériques déployés dans les préfectures et les sous-préfectures permettent aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Des espaces numériques sont également accessibles, en particulier au sein des mairies et des maisons de services au public (MSAP) dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. Le département de l'Ain est couvert par quatre points numériques en préfecture et sous-préfecture, et treize espaces numériques permettent en outre de rendre le numérique accessible à tous. Depuis le 6 novembre 2017, les files d'attente aux points numériques de la préfecture de l'Ain ont sensiblement diminué, actuellement soixante personnes sont reçues en moyenne chaque jour. Deux environnements informatiques sont ouverts au public entre 8h30 et 16h15 en présence de médiateurs numériques pour accompagner les 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 la réforme.