

15ème législature

Question N° : 6971	De M. Christophe Bouillon (Nouvelle Gauche - Seine-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Fonctionnement plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés	Analyse > Fonctionnement plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés.
Question publiée au JO le : 03/04/2018 Réponse publiée au JO le : 15/05/2018 page : 4081		

Texte de la question

M. Christophe Bouillon 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. Les guichets d'accueil des préfectures dédiés à la délivrance de ces documents ont fermé le 6 novembre 2017. Cette décision relève du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) et impose aux usagers l'utilisation de la plateforme en ligne de l'ANTS pour toute démarche liée à l'obtention d'un document de type carte grise, permis de conduire ou certificat de non-gage. L'intérêt de cet outil était de permettre de rendre ce service plus efficace et accessible. Or en réalité, c'est l'inverse qui se produit. Tout d'abord, il s'agit de disposer impérativement d'une connexion à internet ce qui d'une part, n'est pas le cas sur certaines zones du territoire et d'autre part, exclut de cet accès les usagers non familiers de cet outil. Par ailleurs, les usagers qui parviennent à utiliser la plateforme constatent de nombreux dysfonctionnements tels que des délais d'obtention très longs, le manque d'information sur le suivi des dossiers ou les difficultés à entrer en contact avec un interlocuteur en cas de besoin. Au regard de ces éléments, il lui demande quelles sont les solutions envisagées pour remédier à ces désagréments et réduire les délais d'instruction des dossiers.

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, fin mars 2018, plus de trois millions de demandes de certificats d'immatriculation et de traiter un million de demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. 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'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 notamment les téléprocédures (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 d'accompagner les usagers et de lutter contre la fracture numérique (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. Un certain nombre d'anomalies, notamment les difficultés pour créer un compte ou les paiements en ligne, sont aujourd'hui réglées. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur est attentif aux conséquences, pour les professionnels, résultant de ces dysfonctionnements, notamment les délais de traitement des demandes qui demeurent une priorité d'action du ministère de l'intérieur. Au centre d'expertise et de ressources titres d'Amiens (CERT), qui traite les demandes d'immatriculation des usagers de la Seine-Maritime, les délais de traitement sont en moyenne inférieurs à trois semaines dès lors que les dossiers sont complets tandis que pour les demandes relatives aux permis de conduire, le CERT en charge de la Seine-Maritime instruit les dossiers complets en moins d'une semaine. L'utilisateur reçoit soit un SMS, soit un message sur son compte ANTS qui l'informe de l'état d'avancée de son dossier. Afin de combler les retards occasionnés par les dysfonctionnements techniques, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux CERT de diminuer rapidement le stock 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 et les représentants des écoles de conduite, 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- Les dispositifs d'assistance et d'accompagnement en faveur des usagers : Les outils numériques mis au service de la réforme doivent répondre aux besoins des usagers peu familiers avec le numérique ou qui en sont éloignés. Plusieurs dispositifs d'accompagnement ont ainsi été mis en place pour lutter contre la fracture numérique et améliorer l'information et l'assistance en direction de l'utilisateur.

- Le site de l'ANTS évolue pour plus d'ergonomie et de fluidité. Parmi les premières difficultés rencontrées par les usagers, figure le délai d'envoi du code par l'ANTS qui a sensiblement diminué et dont l'objectif à atteindre reste la quasi simultanée. Les cas de déconnexion au site sont aujourd'hui très marginaux. 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. 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, contribuant à l'inclusion numérique des publics les plus fragiles.
- Le dispositif téléphonique de l'ANTS est renforcé et monte en puissance. A l'ANTS, le centre de contacts citoyens 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 75 %.
- Les 305 points numériques sont particulièrement sollicités. Dans les préfetures et sous-préfetures, les 305 points numériques ont permis aux usagers ne disposant pas d'une connexion internet ou peu habitués à l'utilisation du numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). 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.