

15ème législature

Question N° : 7374	De M. Dimitri Houbron (La République en Marche - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Blocage dans la délivrance des cartes grises par la plateforme ANTS	Analyse > Blocage dans la délivrance des cartes grises par la plateforme ANTS.
Question publiée au JO le : 17/04/2018 Réponse publiée au JO le : 12/06/2018 page : 5111		

Texte de la question

M. Dimitri Houbron alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la situation de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), établissement public sous tutelle du ministère de l'intérieur. Il attire plus précisément l'attention sur le site ants.gouv.fr, outil désormais exclusif pour effectuer ses demandes de titres officiels tels que le permis de conduire ou la carte grise. Il constate, interpellation des citoyens à l'appui, que de nombreux usagers font face à des blocages sur le site dédié et sont dans l'incapacité, plusieurs mois après leur demande, d'obtenir leur titre officiel, problématique pour un usager qui lors d'un contrôle par les forces de l'ordre ne pourrait présenter qu'un titre provisoire alors périmé et donc être sujet à une contravention. Il rappelle qu'en novembre 2017, le ministère admettait à la presse le blocage d'environ 90 000 demandes du fait de dysfonctionnements informatiques fréquents (identification sur le site, mauvaise information des utilisateurs, indisponibilité du système) mais assurait, d'une part, que des correctifs étaient apportés tous les 15 jours pour y remédier et, d'autre part, qu'une vingtaine de postes supplémentaires devaient venir renforcer les effectifs visant à un traitement plus efficient des demandes en attente et à venir. Il ajoute que le nombre de dossiers en souffrance est estimé à plusieurs centaines de milliers, dont la majorité concernerait des véhicules importés, et ce bien que nombre de problèmes aient été résolus avec l'allongement du délai de validité des immatriculations provisoires de un à quatre mois. Il ajoute également que la médiation numérique en préfecture pose également soucis pour les personnes ne disposant pas d'internet et qui se voient demander une adresse *mail* dont elles ne disposent évidemment pas. Il lui demande ainsi quelles mesures sont prévues pour endiguer les blocages qui touchent les professionnels et particuliers pour faire face à leurs demandes et faciliter leurs saisies afin d'éviter les situations dans lesquelles la durée de traitement est amenée à s'allonger.

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). Il est rappelé que depuis 2009, les professionnels habilités ont la possibilité d'effectuer les démarches pour le compte des usagers. Ce service apporté par les professionnels est toutefois généralement payant. C'est pourquoi l'administration a mis en place des applications gratuites. Elles ont permis de transmettre, fin avril 2018, plus de quatre millions de demandes de certificats d'immatriculation et de traiter plus

d'un million et demi 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'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 ont été confrontés certains usagers dans la réalisation de leurs démarches. Les dysfonctionnements techniques les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers, concernant une petite minorité des demandes, dont la nature rend plus complexe une automatisation des procédures. 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. Ceux-ci sont aujourd'hui très largement réglés. Même si leurs résolutions a mobilisé les équipes du ministère de l'intérieur, ce dernier a parfaitement conscience que les délais pour obtenir son titre peuvent, dans un nombre limité de cas, avoir été rallongés. Afin de combler les retards occasionnés par les dysfonctionnements techniques, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres, dont les effectifs ont été sensiblement renforcés depuis janvier 2018, de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente. Les délais de délivrance ont été aujourd'hui considérablement raccourcis, lorsque le demandeur dispose de la totalité des pièces justificatives nécessaires à l'instruction de sa demande. Parmi les autres 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. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les représentants des professionnels de l'automobile, qu'il tient régulièrement informés des évolutions des correctifs applicatifs. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. Enfin, 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 (jeune en service civique), y compris la création immédiate d'une adresse de courriel, pour ceux qui n'en possédaient pas. 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. Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur souhaite que ce dialogue sincère et transparent engagé entre le ministère de l'intérieur et les professionnels de l'automobile se poursuive et permette ainsi à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.