



15ème législature

Question N° : 1421	De Mme Cécile Untermaier (Socialistes et apparentés - Saône-et-Loire)	Question orale sans débat
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Dysfonctionnements de l'ANTS	Analyse > Dysfonctionnements de l'ANTS.
Question publiée au JO le : 27/04/2021 Réponse publiée au JO le : 09/06/2021 page : 4691		

Texte de la question

Mme Cécile Untermaier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés rencontrées par de nombreux citoyens dans le cadre des procédures dématérialisées de délivrance des cartes grises et des permis de conduire, *via* l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Ces procédures, généralisées depuis novembre 2017, entraînent des difficultés indescriptibles pour les usagers. Ceux-ci poussent les portes des permanences dans l'espoir de trouver une solution et de faire aboutir leurs démarches. Cette automatisation, qui peut s'avérer très pratique bien évidemment, n'est pas sans complexité pour les personnes éloignées du numérique mais surtout, lorsque cette interface numérique ne fonctionne pas ou mal. Même les professionnels, comme les garagistes, n'arrivent pas à finaliser les démarches. Ces difficultés conduisent de nombreux Français à circuler sans certificat d'immatriculation et provoquent angoisse et inquiétude. Aussi, elle souhaiterait savoir quelles mesures le Gouvernement envisage de mettre en œuvre afin de remédier rapidement aux dysfonctionnements chroniques rencontrés sur l'ANTS.

Texte de la réponse

DYSFONCTIONNEMENT DE L'ANTS

M. le président. La parole est à Mme Cécile Untermaier, pour exposer sa question, n° 1421, relative au dysfonctionnement de l'ANTS.

Mme Cécile Untermaier. C'est une tout autre question que j'aurais aimé vous poser si j'avais su que vous seriez chargée de nous répondre aujourd'hui. Ma question n'a rien à voir avec les universités, mais concerne le dysfonctionnement d'un dispositif qui affecte la vie quotidienne des citoyens et les conduit à nous solliciter de manière très régulière et excessive.

Je voulais en effet appeler l'attention du ministre de l'intérieur sur les difficultés rencontrées par de nombreuses personnes dans le cadre des procédures dématérialisées de délivrance des cartes grises et des permis de conduire par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui s'est fait, hélas, connaître négativement.

La dématérialisation de ces procédures depuis novembre 2017 entraîne des difficultés parfois indescriptibles pour certains usagers qui poussent alors les portes de nos permanences – et ils sont bienvenus – dans l'espoir de trouver



une solution pour faire aboutir leur démarche.

Cette automatisation peut certes s'avérer pratique mais elle est complexe pour les personnes éloignées du numérique, surtout lorsque l'interface utilisateur dysfonctionne ; les professionnels eux-mêmes, tels que les garagistes, n'arrivent pas à finaliser les démarches. Ces difficultés conduisent de nombreux Français à circuler sans certificat d'immatriculation et engendrent angoisse et inquiétude. Ce problème affecte la vie quotidienne des citoyens comme l'exercice d'une profession, celle des garagistes, qui se retrouvent dans des situations conflictuelles avec leurs clients.

Je souhaite savoir si le Gouvernement a conscience des difficultés rencontrées en raison de cette procédure dématérialisée et quel dispositif de rattrapage il prévoit en cas de dysfonctionnement. Notre imagination et notre compétence pour régler ce type de questions ont des limites et nous avons besoin que le Gouvernement s'empare du sujet.

M. le président. La parole est à Mme la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Mme Frédérique Vidal, *ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.* Une modernisation de l'action publique a effectivement été engagée pour permettre aux Français de disposer de services publics accessibles par internet, dans une optique de simplification des démarches.

Le plan « Préfectures nouvelle génération » a débouché sur la dématérialisation totale ou partielle de la délivrance des cartes nationales d'identité, des passeports, des certificats d'immatriculation de véhicules et des permis de conduire. Ce plan prévoit des dispositifs d'accompagnement renforcé des usagers en direction des publics éloignés du numérique, d'une part, et de l'ensemble des utilisateurs des téléprocédures, d'autre part.

Il est vrai que des retards notables ont été constatés au lancement de cette initiative, mais la situation est désormais stabilisée et les délais moyens de traitement sont de l'ordre de quelques jours pour chacune de ces démarches et sont satisfaisants de façon générale.

Le système d'immatriculation des véhicules a connu plusieurs améliorations importantes. Plus de 40 millions de transactions sont effectuées chaque année sur cette application, sans incident majeur ; le délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation est de dix-sept jours et celui des permis de conduire de seize jours, ce qui inclut la période d'instruction du dossier par l'administration, le temps de production et d'acheminement.

Pour répondre aux attentes des usagers confrontés à une difficulté dans les téléprocédures, l'Agence nationale des titres sécurisés a été chargée d'améliorer le dispositif d'accompagnement à distance, qui relève de son centre de contact citoyens. L'effectif de celui-ci est passé de 30 téléconseillers en 2017 à plus de 250 en 2020 et ses agents ont reçu et traité, en 2019, 2 729 737 appels et 602 723 mails d'usagers relatifs à leurs démarches, démontrant ainsi l'efficacité de la réponse de cette administration.

Afin de suivre l'évolution de la qualité du service rendu, l'ANTS a également été chargée de réaliser des enquêtes de satisfaction : sur la période de août à octobre 2020, il en ressort que le taux de satisfaction global des usagers est de 79 % en moyenne. La qualité de la relation à l'utilisateur et l'adaptation constante des fonctionnalités des téléprocédures figurent en tête des priorités dans le domaine de la délivrance des titres et le Gouvernement y est très attentif.

M. le président. La parole est à Mme Cécile Untermaier.

Mme Cécile Untermaier. Je vous remercie de ces éléments et souhaite formuler quelques observations en réponse. Premièrement, le plan de modernisation intitulé « nouvelle génération » ne doit pas oublier les anciennes



générations, éloignées du numérique dans le monde rural notamment. Soyez conscients que cette situation est loin d'être réglée. Deuxièmement, lorsque vous évoquez un satisfecit de l'ordre de 79 %, cela signifie qu'il reste 20 % de personnes insatisfaites, ce qui n'est pas négligeable ; c'est précisément pour celles-ci que je me permets d'intervenir. Je n'évoque pas ce sujet simplement pour poser une question : il est très difficile pour nous de trouver des solutions à des dossiers, complexes ou non, pour lesquels, à la suite d'une erreur de manipulation, nous nous trouvons dans un labyrinthe kafkaïen. Je tenais à le signaler et j'espère que le secrétariat d'État à la ruralité s'emparera également de cette question.