



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés concernant la dématérialisation des titres

Question écrite n° 4006

Texte de la question

M. Julien Borowczyk alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés auxquelles sont confrontés les administrés suite à la mise en place des procédures dématérialisées pour les titres par le biais du site ANTS. En effet, l'ensemble des demandes devant désormais être formulées en ligne, il semblerait qu'il y ait une augmentation de l'affluence entraînant du retard dans le traitement des demandes. S'ajoute à cela, l'impossibilité d'obtenir des informations sur le suivi du traitement de son dossier. Il souhaiterait donc porter à sa connaissance les problématiques rencontrées par la dématérialisation, et souhaiterait savoir si des solutions sont envisagées afin de répondre à ce manque d'information et si des solutions provisoires transitoires sont envisagées pour pallier aux possibles retard de traitement.

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 traiter, fin 2017, 1 403 000 demandes de certificats d'immatriculation et 660 000 demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a 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 trimestre 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. Par ailleurs, il est prévu de revoir l'ergonomie du site de l'ANTS, en février 2018. Pour les demandes spécifiques, la télé-procédure complémentaire va prochainement être décomposée en sous-catégories pour aider l'utilisateur à préciser sa demande. 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. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore sensiblement, le nombre de télé-conseillers 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, en effet, dans le traitement des dossiers au sein des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Le renforcement temporaire des effectifs des CERT jusqu'au premier semestre 2018 et la prolongation de la validité des certificats W garage émis en 2017 jusqu'au 28 février 2018, commencent à produire leurs 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. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement sans faille 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.

Données clés

Auteur : [M. Julien Borowczyk](#)

Circonscription : Loire (6^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4006

Rubrique : Papiers d'identité

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 décembre 2017](#), page 6489

Réponse publiée au JO le : [27 février 2018](#), page 1716