



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements liés au dispositif de dématérialisation des titres ANTS

Question écrite n° 5266

Texte de la question

M. Julien Aubert appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les délais de traitement des demandes de titres officiels adressées à l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Depuis novembre 2017, les concitoyens n'ont pas d'autre choix que d'adresser leurs demandes sur ce site internet pour leurs procédures relatives aux cartes grises et permis de conduire. Avec ce nouveau dispositif de dématérialisation, les préfectures n'accueillent plus le public pour les demandes de titres officiels. Les administrés sont ainsi privés d'un service public de proximité de premier plan et contraints à la dématérialisation forcée. De plus, avec la généralisation des demandes sur internet, de nombreux dysfonctionnements du site ont été signalés, engendrant des délais de traitement particulièrement longs et pénalisants pour les concitoyens. Les désagréments signalés sont nombreux : absence de retour sur l'avancement des dossiers malgré les multiples relances, impossibilité d'obtenir un agent en ligne sur le service téléphonique automatique proposé qui redirige systématiquement vers le site internet. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures seront mises en œuvre pour remédier rapidement à ces dysfonctionnements.

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, à la mi-février 2018, 2 443 000 demandes de certificats d'immatriculation et de traiter 902 300 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 de l'intérieur. 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 mars 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. À 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 téléconseillers 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 des effectifs des CERT 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. Enfin, si les guichets ont certes fermé, les usagers ne sont pas pour autant privés d'un service public de proximité puisqu'un dispositif d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 305 points numériques déployés dans les préfetures et les sous-préfetures 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 dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. 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, en concertation avec l'Association des maires de France, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de la réforme.

Données clés

Auteur : [M. Julien Aubert](#)

Circonscription : Vaucluse (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5266

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 février 2018](#), page 1090

Réponse publiée au JO le : [13 mars 2018](#), page 2149