



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Agence nationale des titres sécurisés

Question écrite n° 9098

Texte de la question

M. Bruno Fuchs attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur sur la qualité du service public rendu par l'Agence nationale des titres sécurisés pour le traitement des cartes grises. Auparavant, le traitement des cartes grises se faisait en préfecture. Ces services n'existent désormais plus et ont été remplacés par un service public numérisé. Plus de 6 mois après la mise en place de l'agence nationale des titres sécurisés, les dysfonctionnements informatiques sont encore trop nombreux. Les associations de défense des consommateurs ont régulièrement fait remonter les difficultés liées au traitement tout numérique et à la dématérialisation des démarches autour notamment des cartes grises. En raison des nombreux dysfonctionnements, les usagers se sentent contraints, soit de faire appel à des professionnels habilités et payer un surcoût pour des démarches, soit de prendre leur mal en patience avec toutes les conséquences préjudiciables que cela entraîne. Dans un certain nombre de situations particulières, le renvoi systématique vers une foire aux questions très générale, qui ne répond pas aux questions, est très préjudiciable. La situation est telle que de nombreux citoyens ont attaqué l'État devant la juridiction administrative pour obtenir la délivrance de leur carte grise. L'État, pour éviter les condamnations, intervient manuellement pour débloquer ces dossiers et éteindre l'action en justice. Plusieurs conclusions sont à tirer de ces six premiers mois d'application. La première, c'est qu'un service public doit impérativement maintenir une relation humaine avec l'utilisateur. Entièrement numérisé, il ne fonctionne pas de façon satisfaisante. Quand bien même l'intelligence artificielle continuera à progresser, il ne faut pas laisser un service public à un algorithme. La deuxième, c'est qu'à titre de comparaison, un service d'accueil d'un opérateur privé est bien plus performant que le service rendu par le logiciel de l'Agence nationale des titres sécurisés qui est tellement basique, qu'il laisse les citoyens livrés à eux même, totalement désarmés lorsque leur demande ne rentre pas dans les cas de figures préétablis. La troisième pose une véritable question de société. On ne peut pas aborder la question d'un service rendu au public par le prisme uniquement budgétaire en forçant la numérisation ; en outre, cela décrédibilise la fonction publique aux yeux des citoyens. La relation entre humains, quelle qu'en soit la forme, doit rester une règle absolue, gage d'un « service public à la française ». C'est pourquoi il lui demande quels sont les projets du Gouvernement pour rendre véritablement fonctionnel l'Agence nationale des titres sécurisés et de lui préciser sous quelle forme la relation entre l'administration et les usagers sera assurée.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération », la dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des téléprocédures 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). 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, y compris les soirs et week-ends, constitue une simplification administrative appréciable. Les téléprocédures ont ainsi permis de traiter, produire et transmettre, au premier semestre 2018, plus de 5,8 millions de certificats

d'immatriculation. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. 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. Comme pour tout nouveau système d'information, des difficultés techniques sont apparues sur le portail de l'ANTS lors de la généralisation du dispositif et ont affecté, fin 2017, les usagers. Le ministère de l'intérieur ne mésestime pas ces difficultés ponctuelles auxquelles sont 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 qui se prêtent difficilement à une automatisation des procédures. Ces dysfonctionnements sont en cours de résolution et beaucoup ont déjà été résolus grâce aux mesures correctives apportées au fur et à mesure. Un site plus ergonomique est également à l'étude. Pour autant, les délais pour obtenir son titre peuvent encore parfois être trop longs. Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont également été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources titres (CERT) de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente. Un renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT a ainsi été décidé et produit ses effets. Enfin, concomitamment à la fermeture des guichets, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 310 points numériques déployés dans les préfectures et les sous-préfectures permettent aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique. Des espaces numériques sont également accessibles, en particulier au sein des mairies et des maisons de services au public (MSAP) dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. A cette fin, elles bénéficient du soutien financier de l'Etat au titre de la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR). A l'ANTS, un dispositif d'accueil téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. Le centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels important, et par un nombre de courriels élevé. La situation s'est améliorée nettement, du fait des renforts très notables en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché atteint actuellement 80 %. L'effet des correctifs techniques, les renforts accordés aux CERT et la montée en puissance de la capacité de réponse de l'ANTS entraînent, désormais, une amélioration réelle pour l'utilisateur. 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.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Fuchs](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9098

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 juin 2018](#), page 4926

Réponse publiée au JO le : [11 septembre 2018](#), page 8078