



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements plateforme ANTS relatifs aux titres réglementaires

Question écrite n° 34050

Texte de la question

M. Bernard Bouley alerte M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements chroniques rencontrés par les citoyens utilisant la plateforme de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). En 2017, le « plan préfectures nouvelles générations » a réformé les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, la carte grise, le permis de conduire et leurs duplicatas. Initialement destinée à améliorer les délais de traitement des démarches administratives engagées par les usagers, cette procédure dématérialisée semble aujourd'hui connaître de graves défaillances récurrentes. C'est ainsi que, s'agissant de la délivrance des cartes grises des véhicules historiques et de collection, de nombreux collectionneurs se sont retrouvés avec des dossiers bloqués, voire refusés. Il apparaît manifeste que les collaborateurs de l'ANTS sont mal formés ou informés sur la réglementation et qu'ils s'abritent systématiquement sur des *process* inapplicables au cas d'espèce qui leur est soumis ou ajoutent au texte de loi des obligations qui n'ont pas lieu d'être, ce qui explique la difficulté que rencontrent les Français pour faire immatriculer leurs véhicules aujourd'hui. La simple création du dossier par internet est un véritable casse-tête chinois ; rien n'est clair, rien n'est limpide, les justificatifs à produire sont toujours plus nombreux et complexes. Il n'existe aucun véritable interlocuteur compréhensif en cas de problème. Avant la création du système automatisé de délivrance des titres de circulation, par le contact en préfecture d'un agent du service des cartes grises avec lequel il était possible en cas de problème d'interprétation, d'échanger, de s'expliquer, de prouver, la solution se réglait simplement. Et si par hasard l'interlocuteur avait un manque d'information pour trouver la solution, il se tournait vers sa hiérarchie qui avait le « savoir ». Avec l'ANTS, rien de tel, c'est Ubu roi ! Impossible d'échanger ou de trouver une solution, la simplification administrative s'est faite contre les citoyens en ajoutant à la lourdeur administrative, l'incompétence et la déshumanisation ! Pour ces raisons, il demande au Gouvernement, si d'une part, une simplification des obligations et du fonctionnement de l'ANTS et de son site ainsi qu'une meilleure formation de ses agents est prévue et d'autre part, si un référent personne physique par préfecture ou un véritable service clientèle pour les millions d'usagers de l'ANTS pourraient être créés afin de trouver des solutions concrètes aux dossiers que l'ANTS n'arrive pas à gérer correctement ou demeurant parfois sans réponse. En effet, cette situation peut entraîner de lourdes conséquences pour les personnes concernées. Aussi, il souhaiterait savoir quelles sont les mesures qui seront mises en œuvre afin de remédier rapidement aux dysfonctionnements chroniques précités.

Texte de la réponse

L'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), établissement public administratif sous la tutelle du ministère de l'intérieur, poursuit trois missions : - elle conçoit les démarches en ligne (cartes nationales d'identité/passeports, cartes grises, permis de conduire), en tant que maître d'œuvre de systèmes d'information ; - elle apporte un support aux usagers et aux partenaires institutionnels (mairies, préfectures, services instructeurs, points numériques, maisons de service au public) dans leurs démarches en ligne, dans une logique d'accompagnement, dans un environnement numérique ; - une fois la demande de l'utilisateur validée par le service instructeur, elle procède à la production et à l'acheminement du titre chez l'utilisateur. L'ANTS n'est pas

responsable de l'instruction des demandes de titre qui relèvent de la compétence exclusive du ministère de l'intérieur et plus particulièrement des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Entre le dernier trimestre 2017 et le premier trimestre 2018, de trop nombreux usagers ont rencontré des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne (en particulier sur les permis de conduire et les cartes grises). Depuis 2018, la situation sur les cartes grises et les permis de conduire s'est améliorée. Cette situation a été redressée grâce à :

- un effort de correction des bugs et d'amélioration continue des télé-procédures. Ainsi en 2018, 11 versions majeures ont été mises en production sur le système d'immatriculation des véhicules (SIV) et 13 pour les télé-procédures relatives aux permis de conduire. Ces nouvelles versions ont permis de corriger les principales anomalies, d'améliorer la capacité de traitement des services instructeurs (CERT) et d'offrir de nouvelles fonctionnalités aux usagers ;
- un renforcement des effectifs dans les CERT afin d'accélérer le traitement des demandes.

Selon l'observatoire de la qualité des démarches en ligne [1], la quasi-totalité des démarches en ligne dont l'ANTS assure la maîtrise d'œuvre pour le compte du Ministère de l'Intérieur peuvent être considérées comme qualitatives : le taux de satisfaction des usagers est supérieur à 70 %. Une seule démarche en ligne présente un indice de satisfaction inférieur à 70 % : il s'agit de la démarche « autres demandes d'immatriculation des véhicules ». Cette démarche représente environ 12 % des demandes de carte grise et regroupe l'ensemble des motifs les plus complexes d'immatriculation ou les plus susceptibles de fraude (changement des caractéristiques du véhicule, première immatriculation d'un véhicule d'occasion par exemple). Afin d'améliorer le taux de satisfaction sur cette démarche, l'ANTS a fait appel à la Direction Interministérielle du NUMérique (DINUM) (depuis septembre 2020) dont les recommandations seront prises en compte dans une refonte globale du système d'immatriculation des véhicules. Pour la très grande majorité des demandes, les délais de délivrance sont courts. A titre d'illustration, lors de la semaine 48 2020, les délais de délivrance des titres sécurisés se décomposaient de la manière suivante : Tableau : Délais de délivrance des titres sécurisés en semaine 48 2020.

Délais en jours	Instruction	Production	Acheminement	Total
Demandes de permis de conduire	16	2	4	22
Demandes de CNI	5	2	2	9
Demandes de Passeports	3	3	3	9
Demandes de cartes grises (sans instruction)	0	2		2
Demandes de cartes grises (avec instruction)	27	2		29

Source : Agence nationale des titres sécurisés. Ces délais appellent les commentaires suivants : - plus de 80 % des demandes de cartes grises ne donnent pas lieu à instruction : les cartes grises sont délivrées en deux jours ; - 50 % des permis de conduire sont délivrés en moins de 8 jours. Depuis 2018, l'ANTS a renforcé son dispositif d'accompagnement des usagers dans leur démarche en ligne. L'ANTS a renforcé son centre de contact citoyens (CCC) pour aider les usagers dans leurs démarches en ligne. De 60 téléconseillers en août 2017, ce centre de contact compte désormais près de 250 téléconseillers. Ce centre d'appel est basé à Charleville-Mézières. Il peut être joint par téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux six jours sur sept, du lundi au vendredi de 8h à 19h ainsi que le samedi de 8h à 17h. Les téléconseillers répondent en moins de 48 heures aux mails et aux messages des usagers sur les réseaux sociaux. Ce support usagers est également accessible aux personnes sourdes ou malentendantes. En 2019, le CCC a répondu à 2 249 282 appels (soit 83 % des appels reçus) et 602 223 mails (dont 74 % en moins de 48 heures). Pour les particuliers qui appellent le CCC, le temps d'attente moyen avant d'avoir un téléconseiller a été de 6 minutes. La crise sanitaire et les deux confinements

ont obligé l'ANTS à réorganiser son dispositif d'accompagnement des usagers. Ainsi, malgré la crise, le CCC est resté ouvert tout au long de l'année 2020, les téléconseillers répondant aux usagers en présentiel ou en télétravail. Cette réorganisation a toutefois eu un impact négatif sur la qualité de service délivrée par le CCC, se traduisant par une dégradation du taux de décroché et une augmentation des temps d'attente avant décroché. Toutefois cette dégradation de l'activité ne se constate pas sur le canal mail et sur les réseaux sociaux. La qualité de l'accompagnement proposé par l'ANTS a été reconnue en 2019 et en 2020, l'ANTS ayant été élue service client de l'année (dans la catégorie services publics) par deux fois. [1] Il est rappelé que selon l'observatoire de la qualité des démarches en ligne, une démarche est réputée très qualitative lorsque l'indice de satisfaction est supérieur à 70 %.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Bouley](#)

Circonscription : Essonne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34050

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [24 novembre 2020](#), page 8316

Réponse publiée au JO le : [23 février 2021](#), page 1726