



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

ANTS - Dématérialisation - Dysfonctionnements

Question écrite n° 6021

Texte de la question

M. Charles de la Verpillière appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Plusieurs administrés de la circonscription dont il est l'élu lui ont fait part d'anomalies dans le traitement dématérialisé des demandes transmises, et notamment des délais de traitement très longs (plus de cinq mois), des demandes non traitées après encaissement des règlements, des refus de délivrance non-motivés. Et l'absence de tout interlocuteur. Aussi, il lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement pour permettre un traitement efficace des demandes effectuées via le site internet de l'ANTS.

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 qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), et qui ont permis de transmettre plus de trois millions de demandes de certificats d'immatriculation. 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, constitue une simplification administrative appréciable. Le ministère de l'intérieur ne mésestime cependant pas les difficultés, ponctuelles, auxquelles sont confrontés certains usagers et professionnels dans la réalisation de leurs démarches. Les équipes du ministère de l'intérieur sont pleinement mobilisées pour apporter des réponses rapides aux dysfonctionnements techniques. Certains usagers ont ainsi été dans l'impossibilité d'achever leurs télé-procédures car des problèmes de paiement sont apparus. Ces difficultés sont aujourd'hui réglées et chaque paiement donne lieu désormais à la production du titre et à son envoi à l'utilisateur. Même si des correctifs ont rapidement été apportés, le ministère de l'intérieur est attentif aux conséquences de ces dysfonctionnements, notamment en ce qui concerne les délais de traitement des demandes qui demeurent une priorité d'action du ministère. Au centre d'expertise et de ressources titres (CERT) de Clermont-Ferrand, qui traite les dossiers des usagers de l'Ain, les délais de traitement, inférieurs à quatre semaines, s'améliorent très significativement. Pour faire face aux retards occasionnés, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente. En outre, l'administration tient l'utilisateur informé tout au long de la procédure, notamment si une pièce manquante doit être ajoutée par l'utilisateur à sa demande. La dématérialisation et l'accès à un espace personnel permettent également à l'utilisateur d'être informé si sa demande est rejetée. Cet échange dématérialisé entre l'administration et l'utilisateur permet une réactivité plus importante. Fort des six premiers mois de retours d'expérience de la réforme, le ministère de l'intérieur cherche en permanence à améliorer ce point essentiel de la réforme. La dématérialisation des procédures administratives ne doit en aucun cas signifier une absence totale d'interlocuteur permettant de guider et d'assister les usagers dans leurs démarches. Plusieurs dispositifs d'accompagnement ont ainsi été mis en place. Le site de l'ANTS évolue pour plus d'ergonomie et de fluidité, afin de contribuer à l'inclusion numérique des

publics les plus fragiles. Les lenteurs de connexion au site, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures, ont ainsi nettement été réduites. A l'ANTS, le centre de contact citoyen permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels. Ce centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels plus important que prévu, et par un nombre de courriels très élevé (25 000 à 30 000 courriels chaque semaine, avec un délai de réponse de 6 jours). La situation s'améliore nettement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché est supérieur à 70 %. Les 305 points numériques, installés dans les préfectures et sous-préfectures, ont permis aux usagers peu habitués à l'utilisation d'internet de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Les maisons de services au public peuvent constituer une aide précieuse pour assurer un appui numérique aux demandes des usagers. De même, les mairies qui le souhaitent peuvent offrir un nouveau service à leurs administrés en mettant en place un espace numérique pour les assister dans toutes les démarches qui, de plus en plus, s'effectuent par voie numérique. 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. Charles de la Verpillière](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6021

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 mars 2018](#), page 1836

Réponse publiée au JO le : [15 mai 2018](#), page 4077