



15ème législature

Question N° : 3770	De Mme Alexandra Valetta Ardisson (La République en Marche - Alpes-Maritimes)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Mise en place du dispositif de dématérialisation	Analyse > Mise en place du dispositif de dématérialisation de tous les titres sécurisés.
Question publiée au JO le : 12/12/2017 Réponse publiée au JO le : 06/02/2018 page : 982		

Texte de la question

Mme Alexandra Valetta Ardisson attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la mise en place du dispositif de dématérialisation de tous les titres sécurisés (ANTS). En effet, pour les candidats au permis de conduire, pour les demandes de renouvellement de permis de conduire suite à une perte ou à un vol dudit document, il a été observé de nombreux dysfonctionnements du site ANTS. Les courriels envoyés à l'ANTS restent fréquemment sans réponse, le nombre de demandes bloquées dans le système est important. Pour autant, la complexité du système ne doit pas nuire aux différentes demandes et inscriptions. En conséquence, elle lui demande de bien vouloir lui préciser quelles sont les solutions mises en place afin de pallier aux nombreuses difficultés rencontrés par le plus grand nombre.

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 permis de conduire. Les télé-procédures ont permis de traiter, fin 2017, 650 000 permis de conduire. 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 dans la mise en place de tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. Concernant les dysfonctionnements ressentis par les usagers, il a été observé, les premières semaines du déploiement, une lenteur de la connexion au site de l'agence nationale des titres sécurisés pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures. Ce point est en nette amélioration et devrait encore progresser avec la mise en place en février 2018 d'un site plus ergonomique. D'autres dysfonctionnements, aujourd'hui réglés, ont touché certaines demandes de permis de conduire du fait d'une déconnexion entre le compte de l'utilisateur et le centre d'instruction de la demande, empêchant le suivi du dossier. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur tient régulièrement informé les organisations des professionnels des écoles de conduite des évolutions des correctifs et a mis en place un dispositif d'accompagnement des usagers. Dans le cadre des échanges engagés avec les professionnels, diverses évolutions ont été demandées par les professionnels dans le fonctionnement des télé-procédures. Un calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles leur a été transmis. Ces derniers se sont montrés satisfaits par les mesures engagées et leurs premiers effets. Le secrétaire général du ministère de l'intérieur a reçu les représentants des organisations des professionnels des écoles de conduite et de nombreux préfets l'ont fait également dans leur département. Enfin, s'agissant du dispositif d'accompagnement des usagers, 300 points numériques déployés dans

les préfetures et les sous-préfetures ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Les premiers jours de novembre, les points numériques ont été particulièrement sollicités. Mais dès fin novembre, la tension a diminué. A l'agence nationale des titres sécurisés, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 93 en octobre 2017 et à 175 à mi-janvier 2018. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'usagers. Les bugs techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de la réforme, ont été identifiés et sont en cours de résolution. Les représentants des professionnels sont associés et disposent de points de situation réguliers. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. L'effet des correctifs techniques et la montée en puissance de la capacité de réponse de l'agence nationale des titres sécurisés doivent entraîner 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 la réforme. Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur souhaite que ce dialogue sincère et transparent engagé entre le ministère et les professionnels des auto-écoles se poursuive et permette ainsi à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.