



## 15ème législature

<b>Question N° : 222</b>	De <b>M. Adrien Morenas</b> ( La République en Marche - Vaucluse )	<b>Question orale sans débat</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Intérieur		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> >administration	<b>Tête d'analyse</b> >Dysfonctionnements récurrents de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS)	<b>Analyse</b> > Dysfonctionnements récurrents de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).
Question publiée au JO le : <b>20/03/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>28/03/2018</b> page : <b>2131</b>		

### Texte de la question

M. Adrien Morenas attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements sérieux de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). L'accessibilité au site de l'ANTS est difficile à certaines heures, voire parfois totalement impossible sur une journée complète en raison du site qui ne répond pas. La durée d'attente auprès du service de maintenance téléphonique peut parfois atteindre plusieurs dizaines de minutes sans avoir d'interlocuteur après cette longue attente alors même qu'il s'agit d'un appel facturé. Lorsque qu'enfin il est possible d'échanger avec un agent, on vous renvoie parfois à la « celluleweb » où il faut exposer la difficulté par email avec un délai de traitement de plus de 15 jours. On dénombre de nombreux problèmes lors des validations de demandes en ligne sans en connaître précisément la raison mis à part le message laconique suivant : « divergence entre le portail ANTS et les données saisies », ce qui nécessite alors d'appeler l'ANTS. Il faut également noter l'impossibilité récurrente de valider une demande en ligne si l'adresse mail fournie par le candidat a déjà servi sur un autre site officiel ce qui oblige parfois le candidat à créer une adresse mail dédiée. On ne compte plus les problèmes de plateforme entre les auto-écoles et les candidats, les difficultés de créations de comptes en ligne, les refus de réutilisation des photos numériques suite au refus du dossier, les dossiers en instruction pendant plus de 40 jours, l'impossibilité de rajouter les pièces manquantes en ligne à un dossier en souffrance tout ceci devant s'effectuer dans le délai de 7 jours imposés pour validation complète sous peine de clôture du dossier entraînant une reprise à zéro de ladite procédure. Il souhaite donc savoir quelles actions il compte mettre en place afin de palier au plus vite l'ensemble desdits dysfonctionnement qui perturbent de manière sérieuse le service public tout en entravant la mobilité d'un grand nombre de Français.

### Texte de la réponse

#### DYSFONCTIONNEMENTS DE L'AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS

**M. le président.** La parole est à M. Adrien Morenas, pour exposer sa question, n° 222, relative aux dysfonctionnements de l'Agence nationale des titres sécurisés.

**M. Adrien Morenas.** L'accessibilité du site de l'Agence nationale des titres sécurisés – l'ANTS – est difficile à



certaines heures, voire totalement impossible pendant toute une journée en raison du fait que le site ne répond pas. La durée d'attente auprès du service de maintenance téléphonique peut parfois atteindre plusieurs dizaines de minutes, sans que l'on parvienne à obtenir un interlocuteur, alors même que l'appel est facturé. Lorsque vous finissez par réussir à échanger avec un agent, on vous renvoie parfois à la cellule web à laquelle il faut exposer sa difficulté par mail, avec un délai de traitement de plus de quinze jours.

On dénombre de nombreux problèmes lors de la validation des demandes en ligne, sans que la raison en soit précisée – mis à part ce message laconique : « Divergence entre le portail ANTS et les données saisies » –, ce qui oblige à appeler l'agence. Il faut également noter l'impossibilité récurrente de valider une demande en ligne si l'adresse mail fournie par l'utilisateur a déjà servi sur un autre site officiel, ce qui oblige parfois à créer une adresse mail dédiée. On ne compte plus les problèmes de plateforme entre les auto-écoles et les candidats, les difficultés de créations de compte en ligne, les refus de réutilisation des photos numériques à la suite du refus du dossier, les dossiers en instruction pendant plus de quarante jours ou encore l'impossibilité de rajouter les pièces manquantes en ligne à un dossier en souffrance – tout cela devant s'effectuer dans le délai de sept jours imposés pour validation complète, sous peine de clôture du dossier entraînant une reprise à zéro de ladite procédure.

Quelles actions le ministre d'État, ministre de l'intérieur compte-t-il mettre en place, afin de pallier au plus vite l'ensemble des dysfonctionnements qui perturbent de manière sérieuse notre service public, tout en entravant la mobilité d'un grand nombre de nos concitoyens ?

**M. le président.** La parole est à M. le secrétaire d'État chargé des relations avec le Parlement.

**M. Christophe Castaner**, *secrétaire d'État chargé des relations avec le Parlement.* Monsieur le député, ceux qui connaissent Alfred Jarry et son Ubu se disent parfois qu'il aurait pu créer certains des logiciels auxquels nous nous heurtons. Vous décrivez de fait une situation que beaucoup d'entre nous ont pu connaître. Il ne faut cependant pas négliger l'amélioration du service grâce au plan préfectures nouvelle génération. Cette réforme vise à moderniser, dans la ligne des orientations du Président de la République sur la transformation numérique du service public, les processus de délivrance des titres. Il est en effet plus simple pour nos concitoyens d'effectuer leur demande de titres par la voie numérique chez eux, plutôt que d'aller dans les sites ouverts en nombre assez limité dans nos départements – le Vaucluse, par exemple, le sait bien.

Depuis cinq mois, plus de 2 millions d'opérations sur les cartes grises ont été effectuées, plus d'1 million d'inscriptions à l'examen réalisées et autant de permis délivrés après une demande par internet. Donc oui, le système s'améliore. Et pourtant ce que vous dites est totalement exact car, on le sait, pour tout nouveau système d'information de grande ampleur, des difficultés techniques peuvent apparaître, et sont en l'occurrence apparues. Elles concernent heureusement une minorité de dossiers ; mais même minoritaires, elles restent inacceptables. La résolution des problèmes est d'ores et déjà largement avancée et mobilise pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. Les lenteurs de connexion au site de l'ANTS que l'on a pu constater au début sont en nette diminution, et devraient s'atténuer encore avec la création d'un site plus ergonomique. Des dysfonctionnements techniques ont également été constatés dans les procédures de télétransmission des demandes ; vous en avez évoqué quelques-uns. Il faut évidemment y remédier car même si des correctifs ont rapidement été apportés, personne ici ne peut sous-estimer les conséquences pour les professionnels comme pour les particuliers, en particulier l'allongement des délais d'obtention de ces documents.

Vous avez également évoqué la difficulté, pour certains usagers, d'obtenir des informations ou de parvenir à finaliser leur demande ; là encore, il faut agir. Le centre de contact citoyen de l'ANTS permet de répondre par téléphone ou par courriel aux questions des usagers ; il existe des lignes dédiées. Puisque vous avez mentionné le temps d'attente – long sinon interminable –, je précise que nous avons augmenté le nombre de téléconseillers de 48 au début 2017 à 175 début 2018. Pour ceux qui ne disposent pas de la possibilité d'utiliser internet à leur domicile – certains Français sont en rupture de technologie, soit faute de matériel soit faute de connexion –, 305 points



numériques ont été installés dans les préfetures et sous-préfetures. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement – qui partage les exigences légitimes que vous exprimez dans votre question – à garantir un service de qualité sur l'ensemble du territoire national.

**M. le président.** La parole est à M. Adrien Morenas.

**M. Adrien Morenas.** Je prends bonne note de toutes les améliorations apportées par le ministère et je resterai vigilant dans ce domaine. Je vous remercie.