

16ème législature

Question N° : 1954	De Mme Marie-Christine Dalloz (Les Républicains - Jura)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Intérieur et outre-mer
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Dysfonctionnements du site internet de l'ANTS	Analyse > Dysfonctionnements du site internet de l'ANTS.
Question publiée au JO le : 04/10/2022 Réponse publiée au JO le : 28/02/2023 page : 1972		

Texte de la question

Mme Marie-Christine Dalloz alerte M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur le fonctionnement de l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés). Les administrés peuvent légitimement rencontrer des difficultés pour réaliser ce type de démarches alors qu'ils étaient auparavant accompagnés par les services de l'État. L'accès aux services de l'ANTS est régulièrement perturbé et les usagers doivent faire face à un certain nombre de messages d'erreurs mais également à des demandes de documents déjà transmis. En outre, l'impossibilité d'échanger par téléphone avec un interlocuteur ralentit et complique inutilement la résolution de nombreux dossiers. En effet, les réponses sibyllines témoignent d'un accompagnement sommaire voire inexistant alors même que l'objectif était de simplifier les démarches administratives. En conséquence, les délais de traitement de l'ANTS ne cessent de s'allonger. Aussi, elle lui demande les mesures que le Gouvernement entend prendre afin de simplifier la résolution des problèmes lors de démarches effectuées par le biais du site internet ANTS.

Texte de la réponse

L'ANTS est en charge du site internet permettant d'effectuer les démarches en ligne. Ce portail, conçu initialement en 2014, souffrait de dysfonctionnements du fait de son obsolescence technique. Il a été entièrement rénové en octobre 2021, afin de garantir une plus grande robustesse et d'offrir une navigation plus ergonomique et plus accessible. Il peut accueillir désormais plus de 15.000 visiteurs simultanés au lieu de 10.000 auparavant, et sa disponibilité est proche de 100 %. Les contenus ont été revus afin de les rendre plus facilement compréhensibles. Le portail continue à évoluer régulièrement afin de résoudre les éventuelles difficultés persistantes. S'agissant de l'accès des usagers aux services de support, l'ANTS est également chargée du Centre de Contact Citoyens (CCC) qui assure le support aux usagers. Pour les démarches relatives au certificat d'immatriculation ou au permis de conduire, tout citoyen peut joindre le support soit par téléphone en composant le 3400, soit par courrier électronique, via un formulaire web accessible depuis le portail. Pour les démarches relatives aux titres d'identité, les usagers sont en contact avec les mairies et les préfetures. Ces dernières bénéficient d'une ligne dédiée pour obtenir le support du CCC. L'ANTS n'est pas en charge de l'instruction des demandes de titres, qui relève des services des préfetures (centres d'expertise et de ressources titres - CERT). Les réponses adressées aux usagers en attente de leur titre ainsi que les demandes de transmission complémentaire de documents proviennent des CERT. Dans sa mission d'accompagnement, les agents du CCC de l'ANTS aident les usagers à constituer leur dossier de demande de titre mais ne sont pas habilités à l'instruire. Lorsque les utilisateurs ont besoin d'être accompagnés dans leurs démarches autrement que par téléphone ou courrier électronique, ils sont invités à se rendre dans les points d'accès numériques des préfetures ou bien dans les maisons France Services. Plus généralement, le CCC veille au



respect des engagements Services Publics +. Les usagers peuvent partager leur expérience et proposer des pistes de simplification via le bouton « Je donne mon avis ». L'ANTS répond aux témoignages recueillis et prend en compte les avis des usagers dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.