

16ème législature

Question N° : 2793	De M. Nicolas Forissier (Les Républicains - Indre)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Intérieur et outre-mer
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Retards et dysfonctionnements ANTS	Analyse > Retards et dysfonctionnements ANTS.
Question publiée au JO le : 01/11/2022 Réponse publiée au JO le : 13/02/2024 page : 984 Date de changement d'attribution : 12/01/2024		

Texte de la question

M. Nicolas Forissier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les nombreux retards et dysfonctionnement de l'ANTS. En effet, qu'il s'agisse de permis de conduire, de cartes d'identités ou de passeports, les délais annoncés sont la majeure partie du temps largement sous-estimés par rapport aux délais effectifs de délivrance des titres. Le service étant totalement dématérialisé, les utilisateurs n'ont aucune possibilité de savoir où en est l'étude de leur dossier, ce qui est souvent source de stress pour les demandeurs. Il lui demande donc de quelle façon le Gouvernement entend améliorer le système de l'ANTS afin de le rendre plus performant et tout au moins de permettre aux demandeurs de suivre l'avancée de leur dossier.

Texte de la réponse

Accès au portail ants.gouv.fr 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 fin 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, notamment en intégrant les éléments de système de design de l'Etat qui s'imposent aux services publics au fur et à mesure de leur publication. Certificats d'immatriculation des véhicules Depuis l'achèvement de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG), à la fin de l'année 2017, plus de 42 millions de télé-procédures relatives aux certificats d'immatriculation de véhicules (CIV) ont été traitées. Le délai moyen est aujourd'hui de : - 3 à 4 jours pour les demandes de CIV simples déposées par téléprocédure ; elles représentent plus de 90% des demandes, - 27 jours pour les dossiers particulièrement complexes passant par les Centres d'expertise et de ressources titres (CERT). Ces délais incluent le délai d'instruction par l'administration, le délai de production et le délai d'acheminement. Ces délais sont donc compatibles avec la durée de validité d'un mois du certificat provisoire d'immatriculation. Délivrance du permis de conduire Derrière le portail de l'ANTS, les centres d'expertise et de ressources des titres (CERT), services déconcentrés du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer, instruisent les demandes déposées par les usagers selon les délais médians suivants constatés : - 12 jours pour les demandes d'inscription avant examen ; - 14 jours pour les demandes de titres après examen ; - 8 jours pour les renouvellements de titres. Accès des usagers aux services de support L'ANTS est 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. Dans leur 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 préfectures ou dans les "France Services". Plus généralement, le Centre de Contact Citoyens 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.