



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de la plateforme ANTS relatifs aux titres réglementaires

Question écrite n° 29915

Texte de la question

M. Franck Marlin alerte M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements chroniques rencontrés par les citoyens utilisant la plateforme de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). En 2017, le « plan préfectures nouvelles générations » a réformé les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, la carte grise, le permis de conduire et leurs duplicatas. Initialement destinée à améliorer les délais de traitement des démarches administratives engagées par les usagers, cette procédure dématérialisée semble aujourd'hui connaître de graves défaillances récurrentes. C'est ainsi que, s'agissant de la délivrance des cartes grises des véhicules historiques et de collection de nombreux collectionneurs se sont retrouvés avec des dossiers bloqués, voire refusés. Il apparaît manifeste que les collaborateurs de l'ANTS sont mal formés ou informés sur la réglementation et qu'ils s'abritent systématiquement sur des *process* inapplicables au cas d'espèce qui leur est soumis ou ajoutent au texte de loi des obligations qui n'ont pas lieu d'être, ce qui explique la difficulté que rencontrent les Français pour faire immatriculer leurs véhicules aujourd'hui. La simple création du dossier par internet est un véritable casse-tête chinois, rien n'est clair, rien n'est limpide, les justificatifs à produire sont toujours plus nombreux et complexes. Il n'existe aucun véritable interlocuteur compréhensif en cas de problème. Avant la création du système automatisé de délivrance des titres de circulation, par le contact en préfecture d'un agent du service des cartes grises avec lequel il était possible en cas de problème d'interprétation, d'échanger, de s'expliquer, de prouver, la solution se réglait simplement. Et si par hasard l'interlocuteur avait un manque d'information pour trouver la solution, il se tournait vers sa hiérarchie qui avait le « savoir ». Avec l'ANTS, rien de tel, c'est Ubu roi ! Impossible d'échanger ou de trouver une solution, la simplification administrative s'est fait contre les citoyens en ajoutant à la lourdeur administrative, l'incompétence et la déshumanisation ! Pour ces raisons, il demande au Gouvernement, si d'une part, une simplification des obligations et du fonctionnement de l'ANTS et de son site ainsi qu'une meilleure formation de ses agents est prévue ; et d'autre part, si un référent personne physique par préfecture ou un véritable service clientèle pour les millions d'usagers de l'ANTS pourraient être créés afin de trouver des solutions concrètes aux dossiers que l'ANTS n'arrive pas à gérer correctement ou demeurant parfois sans réponse. En effet, cette situation peut entraîner de lourdes conséquences pour les personnes concernées. Aussi, il souhaiterait savoir quelles sont les mesures qui seront mises en œuvre afin de remédier rapidement aux dysfonctionnements chroniques précités.

Données clés

Auteur : [M. Franck Marlin](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29915

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 juin 2020](#), page 3760

Question retirée le : 1er septembre 2020 (Fin de mandat)