



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de l'Agence nationale des titres sécurisés

Question écrite n° 31911

Texte de la question

M. Jean-Marie Sermier interroge M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements rencontrés sur le site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il a recueilli plusieurs témoignages d'usagers victimes de bogues sur la plateforme, par exemple lorsqu'ils souhaitent demander un permis de conduire. La saisie des données peut parfois être fastidieuse. Des anomalies techniques sont régulièrement observées. Il n'y a pas de rubrique pour suivre l'état d'avancement d'un dossier. Or, il est impossible, y compris pour les parlementaires et les élus locaux, d'avoir un interlocuteur identifié au téléphone ou par courriel. Il en est de même pour les services préfectoraux, qui ne peuvent pas non plus intervenir sur le système. C'est pourquoi, de manière à ne plus pénaliser les Français et à cesser de les laisser seuls face à un système opaque dépourvu de toute humanité, il lui demande s'il ne serait pas judicieux d'améliorer l'ergonomie du site, d'être en mesure de joindre directement un collaborateur et d'autoriser, lors d'incidents techniques, les services de l'État à intervenir sur le système.

Texte de la réponse

Le plan préfecture nouvelle génération (PPNG) a conduit à rendre obligatoire l'usage des télé-procédures pour toute demande de permis de conduire à compter du 6 novembre 2017. Depuis cette date, ce sont plus de quatre millions de demandes en ligne qui ont été traitées, dans le cadre d'un service plus rapide, ne requérant pas le déplacement de l'utilisateur aux guichets des préfectures ou sous-préfectures. Si le portail de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et le système de télé-procédures ont connu des dysfonctionnements ces derniers mois, ceux-ci n'ont pas généré d'interruptions de service durable. En 2020, l'ANTS s'est engagée dans des travaux importants de refonte de son portail et de consolidation technique de la télé-procédure de permis de conduire. Ces nouveaux dispositifs seront graduellement mis en œuvre au cours de l'année 2021. Par ailleurs, bien que les données à saisir et les documents à communiquer puissent être jugés nombreux, aucune donnée ou document supplémentaire n'est demandé dans la procédure dématérialisée, en comparaison de la procédure ancienne faisant intervenir un formulaire CERFA et des photocopies de pièces justificatives. Au surplus, certains éléments ont pu être simplifiés, comme la preuve de domiciliation, accessible à travers le dispositif Jusfif'adresse (disponible dans tous les départements métropolitains depuis le 1er février 2021), ou la transmission de la photo et de la signature, possible à travers la saisie d'un simple code e-photo. Le suivi de l'avancée d'une demande est également possible sur le portail usagers de l'ANTS, sur lequel l'utilisateur peut se connecter avec ses identifiants ; par ailleurs, les principales étapes de traitement des demandes sont communiquées à l'utilisateur par mail et par SMS. Enfin, tout usager peut prendre contact avec le centre de contacts citoyens de l'ANTS, par messagerie ou par téléphone en composant le 3400 ; il sera alors renseigné sur l'état d'avancement de sa demande.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Sermier](#)

Circonscription : Jura (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31911

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [25 août 2020](#), page 5593

Réponse publiée au JO le : [27 juillet 2021](#), page 6042