



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Améliorer le parcours administratif numérique des usagers notamment avec l'ANTS

Question écrite n° 15145

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin interroge M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur le parcours complexe des usagers des services publics dans les démarches administratives dématérialisées. De trop nombreux citoyens dans les territoires ont été confrontés à des difficultés lorsqu'ils ont dû recourir aux outils numériques et notamment aux services de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Le Défenseur des droits a d'ailleurs été saisi par de nombreux citoyens et a édité une décision en date du 3 septembre 2018, mettant en lumière « les atteintes aux droits des usagers ». Le constat est simple, en cette fin d'année 2018, près d'un quart des Français n'a pas accès à internet, la généralisation de la dématérialisation des démarches si elle a fait baisser les files d'attentes dans les sous-préfectures n'est pas pour autant un progrès partagé par tous. Ainsi pour obtenir le précieux sésame qu'est le permis de conduire, on ne peut passer aujourd'hui que par l'ANTS. Les usagers n'arrivent pas à les joindre et sont souvent contraints de recommencer leur procédure au départ au moindre écueil. De nombreuses plateformes anonymes, avides de profits, ce sont lancés dans le commerce d'intermédiaire pour faire à la place des usagers leurs démarches. Leur ardeur commerciale va même jusqu'à gommer littéralement la visibilité de l'ANTS sur les moteurs de recherche pour celui qui cherche à obtenir un document officiel. Aussi, il souhaiterait connaître quelles mesures concrètes le Gouvernement entend mettre en œuvre pour accompagner avec plus de bienveillance les usagers des services publics dans leur parcours administratif numérique comme pour rendre plus lisible sur internet les services de l'ANTS pour toutes les démarches qu'elle permet de réaliser aujourd'hui.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15145

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 décembre 2018](#), page 11621

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)