



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnement de la plateforme en ligne ANTS

Question écrite n° 5503

### Texte de la question

M. Meyer Habib attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des demandes de délivrance de titres. En effet, depuis novembre 2017, l'intégralité des démarches et inscriptions se font au travers de la plateforme en ligne de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Cette plateforme qui se voulait plus accessible et efficace, rencontre de nombreux problèmes quant à son utilisation et son effectivité. Notamment lors d'une perte de permis, les délais d'attente sont très longs, se cumulant avec une absence de réponse aux emails et appels. Aussi, ce processus de dématérialisation empêche toute possibilité pour un administré de se rendre en préfecture afin d'effectuer les formalités administrative, laissant les personnes âgées, entre autres, démunies face à ces nouvelles procédures. Aussi, il lui demande quelles mesures sont envisagées pour remédier rapidement aux nombreux problèmes de dysfonctionnement de la plateforme en ligne ANTS.

### Texte de la réponse

Le « plan préfecture nouvelle génération » (PPNG) a conduit à rendre obligatoire l'usage des téléprocédures pour toute demande de permis de conduire à compter du 6 novembre 2017. Depuis cette date, plus de deux millions de demandes en ligne ont été traitées démontrant que la dématérialisation des demandes de permis est pleinement opérationnelle. En outre, une demande dématérialisée de permis de conduire s'avère plus rapide et plus simple qu'une demande en mode matérialisé qui exigeait un déplacement physique auprès des guichets des préfectures. Si des dysfonctionnements ont pu être constatés lors du déploiement du dispositif dans les départements pilotes (Creuse, Val-d'Oise, Haut-Rhin et Vendée de mai à novembre 2017), le ministère de l'intérieur et l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) se sont pleinement mobilisés pour les corriger rapidement afin de limiter les conséquences pour les usagers. C'est ainsi que des évolutions ont été régulièrement apportées au site avec un accompagnement particulier des écoles de conduite. Par ailleurs, des points numériques ont été mis à disposition des usagers dans les préfectures, sous-préfectures et seront étendus prochainement aux maisons de service public, pour les aider à faire leurs démarches en ligne. Les usagers disposent également de la possibilité de contacter un serveur vocal interactif (34 00) qui rappelle les différentes téléprocédures et permet d'être mis en relation avec un téléopérateur si nécessaire. Enfin, le site service-public.fr est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. Enfin, le ministère de l'intérieur reste très attentif à l'amélioration des démarches en ligne en prenant en compte les remontées faites par les écoles de conduite et les usagers. C'est ainsi que plusieurs évolutions ont été réalisées ou sont attendues en 2018 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.

### Données clés

**Auteur :** [M. Meyer Habib](#)

**Circonscription :** Français établis hors de France (8<sup>e</sup> circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5503

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [20 février 2018](#), page 1318

**Réponse publiée au JO le :** [28 août 2018](#), page 7632