



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Problèmes informatiques sur le site internet de l'ANTS

Question écrite n° 9263

Texte de la question

Mme Louise Morel appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les problèmes informatiques rencontrés par les usagers sur le site officiel de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). En effet, de nombreux usagers, qu'ils soient concessionnaires automobiles ou particuliers, rencontrent des problèmes techniques sur le site de l'ANTS pour enregistrer une nouvelle carte grise ou effectuer un changement de propriétaire dans le cadre d'une vente. Par ailleurs, de nombreuses autres démarches en ligne pourtant disponibles sur cette plateforme, comme les demandes de permis de conduire ou de passeport, sont régulièrement inaccessibles, parfois même pendant plusieurs semaines. Il apparaît que rien n'est mis en place par l'ANTS pour pallier cette situation. Elle indique simplement aux usagers que leurs sites peuvent subir des ralentissements en raison d'une forte affluence et les invite dans cette mesure à renouveler leur connexion à un autre moment. Dans le même temps, les points de rencontre physique pour ces services tendent à se raréfier, particulièrement dans les communes les plus rurales, ce qui ne fait qu'augmenter l'exclusion administrative de certains citoyens. Aussi elle lui demande ce qu'il entend mettre en œuvre pour assurer l'accessibilité des démarches en ligne pour tous.

Texte de la réponse

Le portail de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) est la porte d'entrée pour les principales démarches liées à la délivrance des titres sécurisés dépendant du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer (permis de conduire, cartes grises, cartes nationales d'identité, passeports, etc.). Pour répondre à un besoin d'amélioration de la performance et de l'ergonomie du précédent site, dont la conception remontait à 2014, l'ANTS a déployé, en octobre 2021, un nouveau portail, qui permet désormais d'accueillir 15 000 visiteurs simultanés au lieu de 10 000 précédemment. Si le portail a connu quelques problèmes de performance au démarrage, la disponibilité des systèmes est maintenant proche de 100 %. Pour autant, le portail évolue en permanence. L'ANTS s'est dotée d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de ses sites. Dans ce cadre, elle suit un plan d'actions pour la mise en conformité des sites internet de l'État et de la qualité des démarches numériques avec le référentiel interministériel piloté par la Direction interministérielle du numérique (DINUM) et le Service d'information au Gouvernement (SIG). En particulier, le portail intègre, au fur et à mesure, les exigences du Système de Design de l'État. S'agissant de l'accompagnement des usagers, les moyens du Centre de Contact Citoyens ont été renforcés pour le traitement des demandes des professionnels et des particuliers qui nécessitent une intervention ad hoc. Il doit enfin être rappelé que le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer a mis en place 325 points d'accueil numériques dans les préfectures et les sous-préfectures afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches. À ces points d'accueil, il faut ajouter les France Services qui assistent les usagers pour l'ensemble de leurs démarches, et qui sont au nombre de 2 750.

Données clés

Auteur : [Mme Louise Morel](#)

Circonscription : Bas-Rhin (6^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9263

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur et outre-mer

Ministère attributaire : [Intérieur et outre-mer](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [27 juin 2023](#), page 5712

Réponse publiée au JO le : [13 février 2024](#), page 986