Comment contacter l’ANTS ?

## Description

L’Agence Nationale des Titres Sécurisés délivre plusieurs documents administratifs importants (permis de conduire, carte grise, passeport, permis moto…) aux particuliers et professionnels. Ainsi, de nombreuses personnes cherchent chaque jour à employer les dispositifs de contact de l’ANTS (numéro de téléphone de l’ANTS, horaires de l’ANTS…) afin de :

- **Bénéficier d’une aide** dans la réalisation de leurs démarches liées à la demande de ces types de documents ;
- Terminer une démarche en cours sur le site de l’ANTS ;
- S’informer sur un dossier en attente de validation.

Obtenir ma carte grise en ligne

# Comment contacter l’ANTS par téléphone ?

En cas de question sur une démarche en cours ou pour obtenir des informations sur la procédure à suivre, il est possible de composer le numéro de téléphone de l’ANTS.

Au même titre que la plupart des services administratifs (service des impôts, préfecture…), l’ANTS est dotée d’infrastructures et de moyens humains pour recevoir des appels téléphoniques. **Les conseillers sont joignables** au :

- **34 00** pour les personnes résidant en France métropolitaine
- **09 70 83 07 07** pour les Français expatriés ou vivant dans les DOM-TOM

Depuis 2018, afin de faciliter l’accès à ce service, des mesures ont été prises pour que ces numéros ne soient plus surtaxés. Aujourd’hui, les citoyens peuvent ainsi contacter l’ANTS par téléphone en étant **facturés au prix d’un appel local.**

# Quels sont autres les moyens de contacter ANTS ?



© 2023 LEGALPLACE SAS

Mue par une volonté de se rapprocher des citoyens, l'ANTS ne s'est pas contentée de mettre en place un centre d'appel. Elle met également tout en œuvre pour renforcersa **présence sur les réseaux sociaux.**

De même, elle dispose d'**une adresse électronique et d'un formulaire de contact** disponible sur son site. De quoi permettre à chacun de retrouver facilement :

- Un formulaire de contact
- Leur numéro de téléphone
- Leurs horaires

**A noter :** Si l'ANTS est injoignable, n'hésitez pas à utiliser ces autres moyens de communication.

## Les réseaux sociaux

Consciente de la place qu'occupent les réseaux sociaux dans la vie quotidienne des citoyens, l'ANTS a aussi tenu à :

- Créer sa page Facebook
- Ouvrir son compte Twitter

Grâce à ces deux canaux de communication, la structure entend **informer les particuliers et les professionnels sur l'actualité** de ses services.

Pour les usagers, la présence de l'ANTS sur les réseaux sociaux constitue également une occasion de demander une quelconque assistance dans la réalisation des démarches sur le site. Ils peuvent effectivement y **poser les questions de leur choix par message privé**, par exemple demander la liste des documents nécessaires pour faire une carte grise.

## Le formulaire de contact ANTS

La plupart des usagers choisissent également d'interagir avec l'ANTS à travers son site. La plateforme permet aux visiteurs de réaliser les formalités nécessaires à l'obtention de nombreux documents. Ainsi, un formulaire de contact y a été ajouté pour que les usagers puissent **facilement échanger avec des responsables.**

Au moment de remplir le formulaire de contact ANTS, les internautes seront amenés à indiquer leurs :



© 2023 LEGALPLACE SAS

- Nom et prénom
- Adresse électronique
- Numéro de dossier
- Adresse

**Bon à savoir** : si le sujet abordé concerne une demande de carte grise ou une demande de duplicata de carte grise, le requérant devra également fournir le numéro d'immatriculation de la voiture. En principe, les particuliers obtiennent une réponse par e-mail dans les 48 heures.

### Par E-mail

Parce que l'ANTS s'occupe de différentes téléprocédures, elle est souvent amenée à **communiquer par courriel**. Les personnes disposant d'un compte ANTS recevront ainsi leurs premiers e-mails lors de leur inscription.

Pour obtenir une réponse à ses questions, il est alors préférable de **contacter un conseiller ANTS par e-mail.** Cette solution permet aux particuliers de faire parvenir leur message à n'importe quelle heure.

## Quels sont les horaires du centre de contact de l'ANTS ?

Les horaires de l'ANTS diffèrent **selon le canal de communication choisi.** Pour un appel téléphonique, les conseillers sont par exemple joignables :

- De 7h45 à 19h pendant les jours ouvrés
- De 8h à 17h le samedi

Quant aux **horaires de l'ANTS sur les réseaux** sociaux, les conseillers répondront aux questions envoyées de **8h à 17h uniquement du lundi au vendredi**. Les personnes qui souhaitent communiquer par courriel ou par courrier peuvent quant à elles contacter l'ANTS à tout moment.

## Ce qu'il faut savoir sur le centre de contact de l'ANTS

Le centre de contact de l'ANTS rassemble **plus de 250 téléconseillers** qui prêtent une oreille attentive aux questions posées par :



© 2023 LEGALPLACE SAS

- Les particuliers
- Les professionnels de l'automobile
- Les représentants des écoles de conduite

Les intervenants ne répondent pas uniquement aux appels entrants. Ils **œuvrent également en tant qu'animateurs de communauté pour échanger avec les usagers** sur les réseaux sociaux. Ces conseillers reçoivent régulièrement une formation quant aux modalités de réponse, et sont tenus de respecter un code de procédure rigoureux.

# FAQ

## Comment peut-on joindre l'ANTS en cas de besoin ?

Pour obtenir une assistance, il suffit de téléphoner au 34 00 ou au 09 70 83 07 07. Les particuliers peuvent également contacter l'ANTS :

- Sur Facebook ou Twitter ;
- Par E-mail ;
- En remplissant le formulaire de contact présent sur le site.

## Recevoir une assistance sur le site de l'ANTS est-il payant ?

Si vous décidez de contacter l'ANTS par téléphone, il faudra débourser le prix de l'appel. Envoyer un courriel ou remplir le formulaire de contact sera alors l'unique option gratuite pour bénéficier d'une aide.

## Pourquoi l'ANTS est-il injoignable ?

Plusieurs raisons peuvent rendre les conseillers de l'ANTS injoignables. Cela peut résulter d'un bug informatique causé par une forte affluence de visiteurs sur le site ou encore de problèmes techniques important leur centre d'appel.



© 2023 LEGALPLACE SAS

## Combien de messages et d’appels le centre de contact de l’ANTS reçoit-il ?

Selon les statistiques publiées par l’ANTS l’an dernier, son centre de contact a reçu 1 606 549 appels et 772 893 au cours de l’année 2018.



© 2023 LEGALPLACE SAS