

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 19/11/2020

L'ANTS élue Service Client de 2021 pour la 2^e année consécutive dans la catégorie services publics !



Pour la deuxième année consécutive, l'ANTS a été élue service client de l'année (dans la catégorie services publics). Ce trophée démontre la résilience, l'adaptabilité dont l'agence a su faire preuve ces derniers mois. Il symbolise également la volonté de l'agence de placer l'utilisateur au cœur de ses préoccupations.

Un service public élu service client de l'année ne va pas de soi. Pour l'ANTS, c'est l'engagement de proposer un service de qualité en constante amélioration et le souhait d'être comparé avec les meilleurs acteurs de la relation clients.

Madame la Préfète, Anne-Gaëlle BAUDOUIN, Directrice de l'ANTS :

« Nommée récemment Directrice de l'agence, je suis très fière de ce trophée remporté pour la seconde année consécutive grâce au travail collectif et à la mobilisation au quotidien des équipes. Et ce résultat a été obtenu alors que la crise sanitaire a évidemment pesé sur notre organisation. Nous sommes fiers du chemin parcouru mais nous sommes conscients qu'il reste des progrès à faire pour arriver au niveau des meilleurs. »

Qui sommes-nous ?

L'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS), est un établissement public administratif sous tutelle du ministère de l'Intérieur. Elle poursuit trois missions: elle conçoit les démarches en ligne (pour des titres sécurisés, comme les passeports, les cartes d'identité, les cartes grises et les permis de conduire), elle accompagne les usagers dans leurs démarches en ligne et elle procède à la production et à l'acheminement des titres.

Implantée dans les Ardennes à Charleville-Mézières depuis 2008, l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) a fortement développé son centre d'appel (Centre de Contacts Citoyens) ces trois dernières années, afin de répondre aux besoins de nos usagers dans leurs démarches administratives: permis de conduire et cartes grises. De 60 téléconseillers en août 2017, ce centre de contact compte désormais près de 250 téléconseillers. Il peut être joint par téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux six jours sur sept, du lundi au vendredi de 8h à 19h ainsi que le samedi de 8h à 17h. Les téléconseillers répondent en moins de 48 heures aux mails et aux messages des usagers sur les réseaux sociaux.

L'élection service client de l'année : qu'est-ce que c'est ?

L'élection service client de l'année est un concours exigeant qui a lieu chaque année. Pendant 6 semaines, l'ANTS a été évaluée par 160 tests clients mystères. Les appels, les e-mails, les recherches d'information sur le site Internet, les contacts via les réseaux sociaux ont été évalués sur la base de critères répondant notamment à la norme EN 15838 sur les centres d'appel.