



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Conséquences de la mise en place de l'Agence nationale des titres sécurisés

Question écrite n° 10631

### Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur sur les conséquences de la mise en place de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Dans un souci de simplification, la dématérialisation des échanges avec les administrations se poursuit. Depuis le 1er novembre 2017, les demandes relatives au permis de conduire et aux immatriculations de véhicules se font obligatoirement en ligne, *via* l'Agence nationale des titres sécurisés. Ce qui devait être une simplification s'avère être un véritable casse-tête pour les professionnels et les particuliers confrontés à cette nouvelle obligation. En effet, de nombreux établissements d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière se plaignent des difficultés engendrées par ces nouvelles procédures. Ils dénoncent notamment des retours de demande sans que figure le numéro d'enseignement préfectoral harmonisé (NEPH), pourtant indispensable pour le passage à l'examen. Certains dénoncent également des délais plus longs qu'avant la dématérialisation des échanges. Ces situations commencent à pénaliser très fortement les professionnels qui voient s'allonger la liste d'attente aux examens. Autre exemple, un centre de formation de conduite de poids lourds ne peut pas présenter ses stagiaires aux épreuves pratiques, car il n'a pas reçu le NEPH. Cette situation est d'autant plus critique pour les élèves dont la date de validation du code s'approche des cinq années fatidiques. Les vendeurs de véhicules neufs ou d'occasion se retrouvent confrontés aux mêmes difficultés. Ils ne peuvent plus immatriculer, dans des délais très courts, les nouveaux véhicules vendus à leurs clients. Cela pénalise évidemment très fortement leur activité. S'il est inévitable qu'un nouveau dispositif tel que l'ANTS connaisse une période de jeunesse un peu compliquée, il apparaît néanmoins inadmissible qu'aucun dispositif visant à pallier ces difficultés n'ait été prévu. Un maintien des activités desservies par les préfetures et sous-préfetures pourrait pallier les carences de l'ANTS. Il lui demande que les préfetures et sous-préfetures reprennent en charge l'ensemble des activités dédiées à l'ANTS tant que cette dernière ne sera pas pleinement opérationnelle.

### 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 préfetures. 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. Celles-ci conservent en effet un rôle important pour accompagner leurs élèves en réalisant ces démarches administratives pour leur compte. Ce rôle a été rappelé dans la communication qui a accompagné ce plan. En outre, des réunions d'information à l'attention des écoles de conduite ont été organisées dans tous les départements par les services en charge localement de l'organisation des examens du permis de conduire et un guide pratique leur a été diffusé. D'autres actions ont été entreprises pour aider les écoles de conduite et faciliter

l'enregistrement des demandes sur le site de l'ANTS, notamment à la demande de leurs organisations professionnelles, telle que la mise en place d'un numéro d'appel spécifique (coût d'un appel local), la possibilité de s'adosser à un mandat « papier » signé de l'élève pour autoriser son école de conduite à valider les démarches en son nom et la validation par l'usager de la création de son compte ANTS portée de 24h à 7 jours. Une foire aux questions (FAQ) a été diffusée. À ce jour, la quasi-totalité des écoles de conduite disposent d'un compte professionnel auprès de l'ANTS. 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, coût d'un appel local) qui rappelle les différentes téléprocédures et permet d'être mis en relation avec un téléopérateur si nécessaire. Enfin, le site [service-public.fr](http://service-public.fr) est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. De plus, dans le courant de l'année, de nombreux outils de pilotage et de suivi d'activité ont été mis en place. À ce jour, il en ressort un délai de traitement moyen pour une inscription au permis de conduire de 8,7 jours, soit 6,7 jours ouvrés, et de 20,8 jours pour une demande de titre, soit 14,8 jours ouvrés. S'agissant des conducteurs routiers professionnels, le traitement de leurs demandes est priorisé et des consignes claires ont été rappelées aux agents instructeurs dès la mise en œuvre des centres d'expertise et ressources titres (CERT) permis de conduire. 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 cette année et sont attendues en 2019 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 10631

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [17 juillet 2018](#), page 6281

**Réponse publiée au JO le :** [20 novembre 2018](#), page 10472