



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation - Cartes grises - Permis de conduire - Dysfonctionnements

Question écrite n° 10942

Texte de la question

Mme Aude Bono-Vandorme alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les conséquences de la dématérialisation des permis de conduire et des certificats d'immatriculation (cartes grises). Après novembre 2017 et la fermeture progressive des guichets dédiés en préfecture, les démarches doivent désormais être effectuées en ligne directement sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Or depuis la mise en place de ce nouveau dispositif, de nombreux dysfonctionnements ont été constatés : bugs informatiques récurrents, extrême difficulté à contacter l'ANTS, défaillances dans les enregistrements des dossiers ou, pire, une attente de plusieurs mois pour obtenir son permis de conduire ou sa carte grise alors que l'on est entré dans la période des départs en vacances. Elle souhaite donc que le Gouvernement lui précise les mesures qu'il entend prendre afin de remédier au plus vite à cette situation, notamment concernant la complexité du site de l'ANTS, l'absence de courriels informant les usagers quant au suivi de leur demande. Elle lui demande, de plus, si la mise en place d'un numéro non surtaxé pour joindre l'ANTS peut être envisagée.

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 usagers. Par ailleurs, des points numériques ont été mis à disposition 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. Ce numéro, disponible entre 7h45 et 19h tous les jours de la semaine et de 8h à 17h le samedi, permet de contacter l'ANTS pour le prix d'un appel local. Enfin, le site service-public.fr est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. Durant tout le processus de demande en ligne, l'utilisateur est informé par SMS et courriel de l'avancée de l'instruction. De même, l'outil déployé auprès des centres d'expertise et de ressources titres (CERT) permet de contacter l'utilisateur via son compte ANTS. Ce dernier peut ainsi télécharger des documents, modifier des pièces justificatives ou bien prendre connaissance du motif de rejet de sa demande. 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. 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. Pour ces derniers, des groupes de travail ont été relancés afin de travailler sur l'accessibilité de ces procédures en ligne. C'est ainsi que plusieurs évolutions ont été réalisées cette année ou sont attendues en 2019 pour compléter et perfectionner les téléprocédures "permis de conduire".

Données clés

Auteur : [Mme Aude Bono-Vandorme](#)

Circonscription : Aisne (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10942

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 juillet 2018](#), page 6554

Réponse publiée au JO le : [20 novembre 2018](#), page 10473