



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Production définitive de permis de conduire via l'ANTS

Question écrite n° 35082

Texte de la question

M. François Jolivet attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés que rencontrent les usagers pour la délivrance des permis de conduire établis par l'ANTS. La dématérialisation de ces opérations plonge les usagers dans des incompréhensions qui les conduisent à renoncer à cette délivrance. L'ANTS qui ne dispose pas de service au plus proche du terrain est injoignable. Si le système d'information est adapté pour 80 % des cas, 20 % des dossiers traités rencontrent des anomalies. Ce système ne semble pas avoir prévu toutes les situations possibles pourtant légales. Les préfectures qui sont saisies de ces problématiques ne peuvent résoudre les difficultés de ces demandeurs. Manifestement la maîtrise ouvrage applicative du système ne dispose pas de cellule utilisateur afin d'enregistrer et de résoudre les « bugs ». Il souhaite connaître son avis sur le sujet.

Texte de la réponse

Le plan préfecture nouvelle génération a conduit à rendre obligatoire l'usage des télé-procédures pour toute demande de permis de conduire à compter du 6 novembre 2017 ; depuis cette date, ce sont plus de quatre millions de demandes en ligne qui ont été traitées, dans le cadre d'un service plus rapide, ne requérant pas le déplacement de l'utilisateur aux guichets des préfectures ou sous-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 d'en limiter les conséquences en termes de délais et d'accessibilité, pour les usagers. Ainsi, depuis 2017, l'ANTS a triplé sa capacité à traiter les demandes des usagers et déployé un service d'accueil téléphonique et de support par formulaire de contact qui a été primé, pour la seconde fois comme « service client de l'année », dans la catégorie services publics. Les informations mises à disposition des usagers sur la rubrique destinée au permis de conduire, sur le site service-public.fr, ainsi que sur le site de l'ANTS ont été largement étoffées. En outre, les écoles de conduite qui accompagnent les usagers pour leurs démarches d'inscription et de demandes de titre après la réussite à l'examen, soient environ les 2/3 des demandes, assurent également un support de proximité aux usagers. Enfin, le réseau des maisons France-service permet de relayer dans les territoires ces informations aux usagers, pour lesquels l'accès aux services en ligne est soit inexistant, soit complexe. En ce qui concerne le suivi des incidents, l'ANTS dispose d'une équipe dédiée à leur résolution. En parallèle, ces incidents sont partagés hebdomadairement avec la maîtrise d'ouvrage de la délégation à la sécurité routière, laquelle dispose d'une cellule de pilotage des systèmes d'information et de résorption des problèmes informatiques.

Données clés

Auteur : [M. François Jolivet](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35082

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 décembre 2020](#), page 9387

Réponse publiée au JO le : [27 juillet 2021](#), page 6054