



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements du système ANTS

Question écrite n° 5504

Texte de la question

M. Martial Saddier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le dispositif de dématérialisation des titres sécurisés via l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), et plus particulièrement concernant les permis de conduire. Depuis le 6 novembre 2017, les guichets de dépôt des dossiers de permis de conduire sont définitivement fermés en préfecture et c'est le site internet de l'ANTS qui gère l'ensemble de ces demandes. Or ce site connaît d'importants dysfonctionnements qui pénalisent à la fois les professionnels du secteur et les candidats au permis de conduire. En effet, le site est régulièrement saturé, les délais de traitement sont extrêmement longs (plus de 4 mois), des dossiers en cours d'instruction peuvent être bloqués sans raison apparente et aucune réponse n'est apportée aux appels téléphoniques ou aux courriers électroniques. Cette situation n'est pas sans conséquence pour les entreprises de transport routier qui accusent ainsi d'importants retards dans la formation des chauffeurs poids lourds. Les jeunes chauffeurs, dans l'attente de leur permis de conduire, ne peuvent pas circuler et les véhicules restent bloqués. Aussi, il souhaite connaître les mesures que le Gouvernement envisage pour rétablir dans les meilleurs délais le fonctionnement du site d'inscription dématérialisée à l'examen du permis de conduire.

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 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'utilisateur 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 préfetures, sous-préfetures 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. Enfin, le site service-public.fr est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. 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 ou sont attendues en 2018 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.

Données clés

Auteur : [M. Martial Saddier](#)

Circonscription : Haute-Savoie (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5504

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 février 2018](#), page 1319

Réponse publiée au JO le : [28 août 2018](#), page 7633