



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Engorgement de la plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés Question écrite n° 5505

Texte de la question

Mme Jennifer De Temmerman attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le fonctionnement de la plateforme gérée par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour l'obtention, notamment, des permis de conduire et des cartes grises. Suite au plan « Préfectures Nouvelle Génération » (PPNG) et à la fermeture le 6 novembre 2017 des guichets d'accueil des préfectures dédiés à la délivrance de ces titres, les demandes et inscriptions se font exclusivement sur la plateforme en ligne de l'ANTS. Cette dématérialisation des procédures a pour but de rendre les services publics plus accessibles, plus efficaces, plus sécuritaires et plus réactifs. Toutefois, depuis la généralisation des demandes de cartes grises sur internet, de nombreux dysfonctionnements ont été signalés par les usagers. Des délais d'obtention qui dépassent les 4 semaines au manque d'information sur l'avancée des dossiers, sans parler de l'engorgement de la ligne téléphonique et les courriels sans réponse, tout cela contribue d'une mauvaise image des services publics et entraîne de nombreuses complications pour les usagers, particuliers comme professionnels. De plus, ceux-ci déplorent le caractère payant de la ligne téléphonique, qui semble contraire aux principes mêmes d'un service public. Compte tenu de cette situation, elle connaît les solutions envisagées pour raccourcir les délais d'obtention de cartes grises, et pallier temporairement les difficultés de la plateforme.

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 quatre 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 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. 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 oeuvre des centres d'expertise et ressources titres (CERT) permis de conduire. De plus, dans le courant de l'année, de nombreux outils de pilotage et de suivi d'activité ont été mis en place. Sur le mois de novembre 2018, il en ressort un délai d'instruction moyen pour une demande d'inscription de 8,2 jours (2,4 jours en délai médian), un délai d'attribution moyen pour une catégorie lourde de 13,2 jours (2,9 jours en délai médian). Pour un renouvellement de titre à la suite d'une expiration, le délai moyen de traitement est de 8,1 jours (2,9 jours en délai médian). 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 2019 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.

Données clés

Auteur : [Mme Jennifer De Temmerman](#)

Circonscription : Nord (15^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5505

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

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

Réponse publiée au JO le : [1er janvier 2019](#), page 12422