



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement dans l'instruction par l'ANTS / Demande permis de conduire

Question écrite n° 5790

Texte de la question

M. Jean-Paul Dufrègne attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les retards constatés dans l'instruction, sous forme dématérialisée, des demandes d'examen du permis de conduire par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) suite à la fermeture, dans le cadre du dispositif plan préfecture nouvelle génération, des guichets dédiés aux professionnels. Lorsqu'une demande est bloquée sur la plateforme dématérialisée, aucune explication n'est donnée sur le motif de l'anomalie, seul le message « en cours d'instruction » apparaît. De nombreux apprentis conducteurs attendent donc plusieurs semaines, voire mois pour certains, la finalisation de leur demande. Les responsables des autoécoles dénoncent outre, la lourdeur du dispositif, le manque d'interlocuteur en cas de blocage. À l'heure des assises de la mobilité, de tels dysfonctionnements ne sont pas concevables lorsque l'on prône une administration 2.0 et la simplification des démarches administratives. Il demande à ce que le système mis en place par l'ANTS soit opérationnel, efficace et à la hauteur des enjeux.

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 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. 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. Jean-Paul Dufrègne](#)

Circonscription : Allier (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5790

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [27 février 2018](#), page 1575

Réponse publiée au JO le : [11 septembre 2018](#), page 8048