



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement de la dématérialisation des permis de conduire

Question écrite n° 7376

Texte de la question

M. Bernard Perrut attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les conséquences de la dématérialisation des permis de conduire. Les bureaux carte grise des préfectures et les services du permis de conduire ont fermé définitivement le 6 avril 2017. La dématérialisation a engendré des dysfonctionnements sans précédent, pour les particuliers comme pour les professionnels, avec à la fois des *bugs* informatiques et des procédures spécifiques qui n'ont pas été anticipés. Plusieurs dizaines de milliers de dossiers d'immatriculation se sont retrouvés bloqués, avec des conséquences financières importantes pour les entreprises ainsi que des conséquences en matière d'image car elles doivent assumer les retards de livraison dus à ces dysfonctionnements auprès de leurs clients. Des contacts quotidiens ont lieu entre le conseil national des professions de l'automobile et le ministère des transports et un comité de pilotage se réunit tous les mois. Cependant, la situation reste difficilement tenable pour les professionnels avec 52 000 dossiers bloqués à Clermont-Ferrand, 47 000 à Poitiers, 53 000 à Nîmes. Pour les professionnels de l'automobile la situation actuelle crée de la défiance envers les pouvoirs publics. Il souhaite connaître les dispositifs qu'envisage de mettre en place le Gouvernement pour mettre fin à cette situation.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules et de permis de conduire qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il est rappelé que depuis 2009, les professionnels habilités ont la possibilité d'effectuer les démarches pour le compte des usagers. Ce service apporté par les professionnels est toutefois généralement payant. C'est pourquoi l'administration a mis en place des applications gratuites. Elles ont permis de transmettre, fin avril 2018, plus de quatre millions de demandes de certificats d'immatriculation et de traiter plus d'un million et demi de demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'utilisateur dans la réalisation de ses procédures administratives, et moins de dépenses publiques, tout en maintenant un niveau élevé d'exigence dans le service public rendu aux usagers. Le ministère de l'intérieur ne mésestime cependant pas les difficultés, ponctuelles, auxquelles ont été confrontés certains usagers dans la réalisation de leurs démarches. Les dysfonctionnements techniques les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation, du fait de la complexité de la réglementation et de la multiplication des cas particuliers, concernant une petite minorité des demandes, dont la nature rend plus complexe une automatisation des procédures. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Ceux-ci sont aujourd'hui très largement réglés. Même si leurs résolutions ont

mobilisé les équipes du ministère de l'intérieur, ce dernier a parfaitement conscience que les délais pour obtenir son titre peuvent, dans un nombre limité de cas, avoir été rallongés. Afin de combler les retards occasionnés par les dysfonctionnements techniques, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres, dont les effectifs ont été sensiblement renforcés depuis janvier 2018, de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente. Les délais de délivrance ont été aujourd'hui considérablement raccourcis, lorsque le demandeur dispose de la totalité des pièces justificatives nécessaires à l'instruction de sa demande. Parmi les autres mesures prises par le ministère de l'intérieur, le prolongement de la validité des certificats provisoires d'immatriculation, jusqu'à quatre mois, permet aux usagers de pouvoir conduire, sans risque d'être verbalisés par les forces de l'ordre et de prendre le temps de procéder à une immatriculation définitive. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les représentants des professionnels de l'automobile, qu'il tient régulièrement informés des évolutions des correctifs applicatifs. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de la réforme. Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur souhaite que ce dialogue sincère et transparent engagé entre le ministère de l'intérieur et les professionnels de l'automobile se poursuive et permette ainsi à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7376

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [17 avril 2018](#), page 3160

Réponse publiée au JO le : [12 juin 2018](#), page 5112