



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Non-conformité de la photo d'identité pour l'inscription au permis de conduire

Question écrite n° 8620

Texte de la question

M. Jacques Cattin appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements, déplorés par les auto-écoles et les candidats au permis de conduire, du dispositif de dématérialisation des titres, via la plateforme ANTS. Ainsi, les dossiers d'inscription peuvent être rejetés de façon répétée pour un défaut de conformité de la photo numérisée, alors même que ce cliché a été réalisé par un photographe agréé ou sur une borne numérique. Il n'est malheureusement pas rare que la procédure d'inscription à l'examen du permis de conduire se prolonge ainsi sur plusieurs mois. Considérant la gêne manifeste que ces dysfonctionnements génèrent pour un accès à l'examen du permis de conduire dans des délais raisonnables, il lui demande si l'amélioration du caractère opérationnel du dispositif, annoncée pour le printemps 2018, est d'ores et déjà suivie d'effet et à quelle échéance, professionnels de l'éducation à la conduite et candidats au permis de conduire, peuvent espérer un fonctionnement optimal du service de dématérialisation.

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. Jacques Cattin](#)

Circonscription : Haut-Rhin (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8620

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 mai 2018](#), page 4408

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