



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Conséquences de la dématérialisation des démarches - Permis de conduire

Question écrite n° 9686

Texte de la question

M. Benoit Simian attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les conséquences de la dématérialisation des démarches relatives aux permis de conduire. Depuis le 6 novembre 2017, les démarches relatives au permis de conduire sont désormais dématérialisées sur l'ensemble des préfectures du territoire. Conséquence de la mesure, les guichets dédiés en préfecture sont fermés progressivement et les démarches sont désormais à effectuer en ligne directement sur le site de l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés). Avec la mise en place de ce nouveau dispositif, des dysfonctionnements ont été constatés et signalés, notamment par les représentants des auto-écoles. Ils soulignent entre autres la longueur des délais de traitement des dossiers de candidatures aux permis de conduire, les *bugs* informatiques, les difficultés de contact avec l'ANTS, ou encore les défaillances dans les enregistrements. Ces contraintes ne sont pas sans générer des coûts supplémentaires pour les auto-écoles qui souffrent déjà de difficultés économiques. Elles ont également des conséquences pour les nouveaux candidats, pour qui les délais se trouvent en moyenne allongés, rendant d'autant plus difficile leur accès au permis de conduire, à la mobilité, et dans certains cas, à l'emploi. Aussi, il interroge le Gouvernement sur les mesures qu'il entend prendre pour remédier à cette situation.

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. 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. Benoit Simian](#)

Circonscription : Gironde (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9686

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur \(Mme la ministre auprès du ministre d'État\)](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 juin 2018](#), page 5489

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