

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>12520</b>	<b>De M. Sébastien Leclerc ( Les Républicains - Calvados )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Intérieur</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Intérieur</b>
<b>Rubrique &gt;administration</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Difficultés des démarches de renouvellement des titres sécurisés	<b>Analyse &gt; Difficultés des démarches de renouvellement des titres sécurisés.</b>
Question publiée au JO le : <b>02/10/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>20/11/2018</b> page : <b>10482</b> Date de changement d'attribution : <b>16/10/2018</b>		

### Texte de la question

M. Sébastien Leclerc alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés que rencontrent un certain nombre de citoyens s'étant fait voler ou ayant égaré leur permis de conduire. L'État a fait le choix de retirer du niveau local cette mission de réédition des titres autrefois assurée par les préfetures pour la confier à l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), qui ne peut être sollicitée que par voie dématérialisée. Ainsi, pour la réédition du permis de conduire, il est demandé de fournir un certain nombre de pièces justificatives, qui sont régulièrement refusées par le dispositif pour cause de non-conformité, plusieurs jours voire plusieurs semaines après leur dépôt. Le demandeur est alors démuné car les explications fournies ne sont pas toujours suffisantes, ce qui l'amène parfois à renouveler l'erreur, faute d'un accompagnement spécifique. Surtout, ce processus a pour conséquence de rallonger fortement le délai nécessaire à la réédition du titre, ce qui s'avère parfois très pénalisant pour le demandeur, qui peut certes continuer à circuler en portant avec lui le récépissé de la déclaration de perte ou de vol, mais qui par exemple ne peut pas louer un véhicule, démarche pour laquelle il est impératif de fournir le permis de conduire. Il lui indique être régulièrement sollicité en tant que parlementaire sur ces dysfonctionnements, qu'il relaye auprès des services déconcentrés de l'État (en préfecture), les agents de l'État répondant alors ne pas avoir de prise ni même de contact avec ce système. Il lui rappelle les engagements de l'État, lors du basculement vers cette procédure totalement dématérialisée, qui était que ce changement devait faciliter les démarches de l'utilisateur et il lui demande quelles mesures il compte prendre pour mieux accompagner les usagers qui sont amenés à renouveler plusieurs fois leur dossier de demande.

### 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 préfetures. 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 usagers. 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, coût d'un appel local) qui rappelle les différentes téléprocédures et permet d'être mis en relation avec un téléopérateur si nécessaire. Enfin, le site [service-public.fr](http://service-public.fr) est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. Durant tout le processus de demande en ligne, l'utilisateur est informé par SMS et courriel de l'avancée de l'instruction. De même, l'outil déployé auprès des centres d'expertise et de ressources titres (CERT) permet de contacter l'utilisateur via son compte ANTS. Ce dernier peut ainsi télécharger des documents, modifier des pièces justificatives ou bien prendre connaissance du motif de rejet de sa demande. Concernant les demandes à la suite d'une perte ou d'un vol, les justificatifs demandés sont fixés par la réglementation et limités au nombre de deux pour une perte et trois pour un vol. Par ailleurs, la déclaration de perte est réalisée directement en ligne lors de la téléprocédure. De plus, dans le courant de l'année, de nombreux outils de pilotage et de suivi d'activité ont été mis en place. À ce jour, il en ressort un délai de traitement moyen pour une demande de titre après perte de 11,5 jours, soit 9 jours ouvrés, et 14,9 jours après vol, soit 10 jours ouvrés. 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. Pour ces derniers, des groupes de travail ont été relancés afin de travailler sur l'accessibilité de ces procédures en ligne. C'est ainsi que plusieurs évolutions ont été réalisées cette année ou sont attendues en 2019 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.