

## 15ème législature

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Question N° :<br/>4007</b>   | <b>De M. Xavier Breton ( Les Républicains - Ain )</b>   | <b>Question écrite</b>   |
| <b>Ministère interrogé</b> > Intérieur (Mme la ministre auprès du ministre d'État)  |   | <b>Ministère attributaire</b> > Intérieur  |
| <b>Rubrique</b> > papiers d'identité  | <b>Tête d'analyse</b><br>> Difficultés dues à dématérialisation des inscriptions permis de conduire | <b>Analyse</b> > Difficultés dues à dématérialisation des inscriptions permis de conduire. |
| Question publiée au JO le : <b>19/12/2017</b><br>Réponse publiée au JO le : <b>30/01/2018</b> page : <b>805</b><br>Date de changement d'attribution : <b>26/12/2017</b> |   |  |

### Texte de la question

M. Xavier Breton attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les inquiétudes exprimées par les exploitants d'auto-école face aux difficultés posées par la dématérialisation des inscriptions au permis de conduire. L'inscription et la formation au permis de conduire sont ralenties alors que l'objectif de cette réforme était de simplifier et raccourcir les délais. Or, depuis la mise en place de cette procédure le 6 novembre 2017, le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) gérant ce système connaît de nombreux dysfonctionnements qui sont extrêmement pénalisants tant pour les professionnels du secteur que pour les citoyens. Le numéro d'appel de l'ANTS est inefficace, les courriers envoyés restent sans réponse, le nombre de demandes bloquées est sans précédent. Une telle situation conduit à l'allongement des délais, ce qui renchérit l'accès au permis de conduire et entrave la mobilité des jeunes. La fabrication des titres, à ce jour, est totalement bloquée. Cela a aussi des conséquences préjudiciables pour les entreprises de transport du fait du retard d'entrée en formation pour les catégories du groupe Lourd. Aussi, il lui demande ce qui est prévu pour rétablir dans les meilleurs délais le fonctionnement du site d'inscription dématérialisée à l'examen du permis de conduire.

### 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 permis de conduire. Les télé-procédures ont permis de traiter, fin 2017, 650 000 permis de conduire. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. 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. Leurs résolutions sont en cours et mobilisent pleinement les équipes du ministère de l'intérieur. Des dysfonctionnements, aujourd'hui réglés, ont touché effectivement certaines demandes de permis de conduire du fait d'une déconnexion entre le compte de l'utilisateur et le centre d'instruction de la demande, empêchant le suivi du dossier. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur tient régulièrement informé les organisations des professionnels des écoles de conduite des évolutions des correctifs et a mis en place un dispositif d'accompagnement des usagers. Dans le cadre des échanges engagés avec les professionnels, diverses évolutions ont été demandées par les professionnels dans le



fonctionnement des télé-procédures. Un calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles leur a été transmis. Ces derniers se sont montrés satisfaits par les mesures engagées et leurs premiers effets. Le secrétaire général du ministère de l'intérieur a reçu les représentants des organisations des professionnels des écoles de conduite et de nombreux préfets l'ont fait également dans leur département. A l'agence nationale des titres sécurisés dont l'ergonomie du site doit être améliorée en février 2018, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers. Leur nombre est passé de 48 début 2017 à 93 en octobre 2017 et à 170 à mi-janvier 2018 afin de mieux répondre aux attentes légitimes des professionnels et des usagers. En conclusion, les dispositifs mis en œuvre ont produit des effets positifs pour un très grand nombre d'usagers. Les bugs techniques, inévitables au moment de la mise en œuvre de la réforme, ont été traités. Les représentants des professionnels sont associés et disposent de points de situation réguliers. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. L'effet des correctifs techniques et la montée en puissance de la capacité de réponse de l'agence nationale des titres sécurisés doivent entraîner une amélioration réelle, notamment pour les exploitants d'auto-écoles. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour l'inscription des candidats au permis de conduire 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 et les professionnels des auto-écoles se poursuive et permette ainsi à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les exploitants d'auto-écoles et les candidats au permis de conduire, toutes catégories confondues.