



15ème législature

Question N° : 4393	De Mme Véronique Louwagie (Les Républicains - Orne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Mise en œuvre et résolution du dispositif ANTS	Analyse > Mise en œuvre et résolution du dispositif ANTS.
Question publiée au JO le : 09/01/2018 Réponse publiée au JO le : 05/03/2019 page : 2161 Date de changement d'attribution : 16/10/2018 Date de renouvellement : 10/07/2018		

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la mise en place du dispositif de dématérialisation de tous les titres sécurisés dit ANTS. Dans un souci de dématérialisation des services, l'administration s'est dotée, en lieu et place de ses locaux, d'un site internet gérant l'ensemble des demandes et réclamations relatives notamment aux activités de conduite. Le site de l'ANTS, seul lieu de démarches, se retrouve toutefois souvent bloqué, injoignable tant par téléphone que par email. Nombre de particuliers et professionnels se retrouvent dans des situations inextricables. Cela va jusqu'à entraîner un risque de blocage de l'activité des écoles de conduite. Cette situation de blocage se rencontre dès l'inscription au permis de conduire ce qui vient rallonger les délais. Cela est encore plus problématique pour les entreprises utilisant les poids lourds pour leur activité, l'entrée en formation des chauffeurs étant elle aussi retardée. Avec des démarches qui ne peuvent être effectuées en amont, sur le site de l'ANTS, ce sont les plannings des écoles de conduite qui sont impactés et vidés. Aussi, les particuliers y perdent en mobilité, notamment dans le cadre de l'emploi. Ne serait-il pas souhaitable de procéder à une évaluation des réponses aux demandes formulées auprès de l'ANTS ? Ne conviendrait-il pas de fournir des mesures de correction afin de rétablir la pérennité et la stabilité de l'ensemble de la situation ? Compte tenu de cette situation, elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement.

Texte de la réponse

Le plan préfecture nouvelle génération 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 quatre 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'usager de la création de son compte ANTS portée de 24h à 7 jours. Une foire aux questions 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, 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 est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. 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 médian pour une inscription au permis de conduire de 1 jour (7,7 jours en délai moyen) et de 2,7 jours (11 jours en délai moyen) pour une demande de titre. S'agissant des conducteurs routiers professionnels, le traitement de leurs demandes est priorisé et des consignes claires ont été rappelées aux agents instructeurs dès la mise en œuvre des centres d'expertise et ressources titres permis de conduire. Ainsi, il est observé un délai de traitement médian pour une validation de diplôme professionnel de conducteur routier de 1 jour (6 jours en délai moyen) et de 1,1 jour (6,5 jours en délai moyen) pour une demande de titre dans le cadre d'un renouvellement. 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 cette année ou sont attendues en 2019 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.