



15ème législature

Question N° : 4786	De M. Guillaume Garot (Nouvelle Gauche - Mayenne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Permis de conduire - Dysfonctionnements ANTS	Analyse > Permis de conduire - Dysfonctionnements ANTS.
Question publiée au JO le : 30/01/2018 Réponse publiée au JO le : 06/03/2018 page : 1950		

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le dispositif de dématérialisation des titres (ANTS), et notamment des permis de conduire. Depuis le mois de novembre 2017, les démarches et inscriptions pour obtenir des documents préalablement délivrés par les préfectures se font exclusivement sur la plateforme en ligne de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Ce système connaît d'importants dysfonctionnements. Ainsi, le délai de délivrance d'un permis de conduire peut atteindre plusieurs mois, et dépasser la durée de validité du permis de conduire provisoire limitée à 4 mois. Faute de pouvoir régulariser leur situation, de nombreux jeunes titulaires du permis de conduire ne peuvent se conformer à la réglementation et risquent une amende en cas de contrôle par les forces de l'ordre. Aussi, il lui demande quelles mesures sont envisagées pour remédier rapidement à cette situation.

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, au 11 février 2018, 902 300 demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. 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. 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. Actuellement, le délai moyen de délivrance d'une demande de permis de conduire est inférieur à deux semaines. 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 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 au cours du mois de février, 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 175 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. 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 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.