

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>6218</b>	De <b>M. Michel Zumkeller</b> ( UDI, Agir et Indépendants - Territoire de Belfort )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Intérieur		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> > administration	<b>Tête d'analyse</b> > Problèmes rencontrés par les candidats - dématérialisation permis de conduire	<b>Analyse</b> > Problèmes rencontrés par les candidats - dématérialisation permis de conduire.
Question publiée au JO le : <b>13/03/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>11/09/2018</b> page : <b>8059</b>		

### Texte de la question

M. Michel Zumkeller interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les problèmes rencontrés par les candidats passant le permis de conduire, suite à la mise en place du dispositif de dématérialisation de tous les titres sécurisés. L'inscription et la formation au permis de conduire sont particulièrement ralenties depuis la mise en place de cette réforme. Ces ralentissements vont à l'encontre de l'ambition des réformes de ces dernières années qui avaient pour objectif de simplifier et raccourcir les délais pour réduire les coûts d'accès au permis de conduire. Les écoles de conduite et les candidats ne doivent pas être les victimes de cette dématérialisation. Or pour les écoles de conduite, cette mise en place est venue aggraver une situation économique déjà catastrophique et pour les candidats la télé-procédure complique les démarches alors qu'elle avait pour objectif de les faciliter. Ces dysfonctionnements ont pour conséquence l'allongement des délais ce qui constitue un obstacle à la mobilité citoyenne. De plus, malgré l'investissement des professionnels pour que cette démarche fonctionne, force est de constater que le numéro d'appel de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) est inefficace et dispendieux ; les courriels envoyés à l'ANTS restent fréquemment sans réponse ; le nombre de demandes bloqué dans le système est considérable et sans précédent ; la complexité du système nuit gravement à la convergence des données et donc à l'enregistrement. Les conséquences sont : pour la catégorie AM du permis de conduire, la mobilité des jeunes s'en trouve entravée car la fabrication du titre est totalement bloquée ; pour les catégories A et B : le blocage de l'inscription au permis de conduire retarde l'entrée en formation, rallonge les délais et vide totalement les plannings en mettant en péril les écoles de conduite ; pour les catégories du Groupe lourd, les retards d'entrée en formation pour ces catégories professionnelles sont catastrophiques pour les entreprises du transport qui planifient l'accès à ces catégories pour leurs futurs conducteurs et n'oublions pas la formation des demandeurs d'emplois entravée dans le cadre de leur parcours de réinsertion sociale et professionnelle. En conséquence et surtout vu l'urgence de la situation, il souhaite savoir quelles sont les solutions que le Gouvernement compte mettre en place afin que les usagers du service public cessent d'être pénalisés.

### 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 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) 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. 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 (CERT) permis de conduire. 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.