



15ème législature

Question N° : 9100	De Mme Anne-France Brunet (La République en Marche - Loire-Atlantique)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnements de la plateforme ANTS	Analyse > Dysfonctionnements de la plateforme ANTS.
Question publiée au JO le : 12/06/2018 Réponse publiée au JO le : 28/08/2018 page : 7646		

Texte de la question

Mme Anne-France Brunet appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements de la plateforme ANTS en matière de permis de conduire. La plateforme numérique de l'agence nationale des titres sécurisés rencontre depuis sa mise en place en novembre dernier tout un ensemble de dysfonctionnements. Sollicité par un citoyen de sa circonscription, elle souhaite attirer son attention sur les graves conséquences que peuvent avoir ces retards et autres blocages sur le site en matière de délivrance de permis de conduire et de carrière professionnelle. En effet, titulaire d'un permis C, un jeune citoyen de Loire-Atlantique a obtenu début février un permis CE lui ouvrant la possibilité de conduire des camions poids-lourds au sein de son entreprise. Payé par son employeur, l'examen a été réussi, mais faute d'avoir reçu son permis de conduire, le salarié ne peut aujourd'hui travailler et son avenir professionnel reste incertain si aucune solution n'est rapidement trouvée. Après avoir sollicité à de nombreuses reprises le numéro d'assistance de l'ANTS ainsi que les services de la Préfecture, de la police, du ministère de l'intérieur, le salarié n'a pu connaître les raisons de ce blocage et les solutions à apporter. Ainsi, elle souhaite connaître les dispositifs d'urgence que l'État envisage de mettre en place pour répondre aux situations les plus préoccupantes dans lesquelles peuvent être plongés les citoyens en attente de leurs documents.

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 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. L'État n'a pas mis en place de dispositifs d'urgence, cependant en cas de difficulté ou problème, l'utilisateur peut appeler le 34 00 afin de correspondre avec un agent de l'ANTS ou envoyer un courrier au ministère de l'intérieur afin que son cas soit étudié de plus près. 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.