



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des permis de conduire

Question écrite n° 3362

Texte de la question

M. Jérôme Nury alerte M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés posées par la dématérialisation des inscriptions au permis de conduire prévue dans le plan préfecture nouvelle génération. Le plan Préfecture nouvelle génération est une réforme visant à améliorer le service au public et à désengorger les préfectures en s'appuyant sur le développement de la numérisation et des téléprocédures. Dans ce cadre, la dématérialisation de l'inscription à l'examen du permis de conduire est effective sur l'ensemble du territoire depuis le 6 novembre 2017. Le site dédié à cette procédure connaît de nombreux dysfonctionnements. Ainsi, plusieurs tentatives sont nécessaires pour pouvoir compléter un dossier et le chargement des documents numérisés est difficile. Les 11 000 auto-écoles, qui représentent plus de 25 000 emplois à l'échelle nationale, sont confrontées à des difficultés économiques notables en raison d'une concurrence accrue exercée par les plate-formes numériques. Les contraintes liées à la dématérialisation de l'inscription au permis de conduire qui leur sont imposées ne peuvent l'être qu'à la condition de proposer un dispositif simple et efficace. Les moyens déployés à ce jour dans le plan Préfecture nouvelle génération ne garantissent pas ces conditions aux professionnels de l'enseignement de la conduite. Il lui demande donc de bien vouloir l'éclairer sur les mesures envisagées pour simplifier les procédures 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, à la mi-février 2018, 902 300 demandes de permis de conduire et inscriptions 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 pour tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Leurs résolutions sont en phase d'achèvement et mobilisent pleinement les équipes du ministère. Les difficultés de connexion au site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) ont été résolues et des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire le délai d'envoi des codes d'authentification aux usagers, aujourd'hui situé entre 15 et 20 minutes en moyenne. De même, l'ergonomie du site devrait prochainement être revue et faciliter les démarches des usagers. 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, notamment pour le chargement des documents numérisés, 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, le secrétaire général du ministère a reçu les représentants des organisations des professionnels des écoles de conduite le 19 décembre 2017, qui se sont montrées satisfaites par les mesures engagées et leurs premiers effets. De nombreux préfets l'ont fait également dans leur département. Dans le cadre des mesures de simplification, le code d'activation du dossier du candidat sera envoyé à l'auto-école afin de faciliter les démarches. À l'ANTS, 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, notamment pour les exploitants d'auto-écoles. Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur ne méconnaît pas l'importance économique de ce secteur et souhaite que ce dialogue sincère et transparent engagé notamment entre le ministère et les professionnels des auto-écoles se poursuive et permette ainsi à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques fiabilisées, à la fois plus simples et plus rapides, pour les exploitants d'auto-écoles et les candidats au permis de conduire.

Données clés

Auteur : [M. Jérôme Nury](#)

Circonscription : Orne (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3362

Rubrique : Sécurité routière

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 novembre 2017](#), page 5823

Réponse publiée au JO le : [20 mars 2018](#), page 2339