



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnement de l'Agence nationale des titres sécurisés

Question écrite n° 3830

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Vigier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la demande et la gestion des permis de conduire par l'Agence nationale des titres sécurisés. Les auto-écoles révèlent l'existence de difficultés importantes concernant cette plateforme. Elles indiquent que cette agence présente d'importants dysfonctionnements préjudiciables aux candidats au permis de conduire. Ainsi, il apparaît notamment que des dossiers validés sont non conformes, que les délais de traitement des dossiers sont inconnus et variables, que les dossiers parviennent aux auto-écoles sans numéro NEPH, que des dossiers en cours d'instruction sont bloqués sans raison empêchant ainsi les candidats de se présenter aux épreuves théoriques et pratiques. Il sollicite ainsi des informations de sa part sur l'application de ce dispositif, et le cas échéant, en cas de difficultés réelles, de mesures prises par ses services afin de remédier à ces difficultés.

### 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. 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.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Vigier](#)

**Circonscription :** Haute-Loire (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 3830

**Rubrique :** Sécurité routière

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [12 décembre 2017](#), page 6261

**Réponse publiée au JO le :** [11 septembre 2018](#), page 8048