



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnements de l'ANTS

Question écrite n° 4090

### Texte de la question

M. Guillaume Peltier interroge M. le ministre de l'économie et des finances au sujet de l'entrée en service de l'Agence nationale des titres sécurisés, site officiel pour les inscriptions au permis de conduire. La dématérialisation est une excellente chose dès lors qu'elle permet de simplifier, d'accélérer et de fluidifier les demandes. À ce jour, de nombreuses écoles de conduite se plaignent des dysfonctionnements de ce site, notamment des délais d'enregistrement excessivement longs, des fermetures inopinées du site en cours d'enregistrement ou de bien d'autres perturbations encore. Dans l'attente d'une amélioration du site de l'ANTS, l'Union nationale intersyndicale des enseignants de la conduite sollicite la réouverture des bureaux d'accueil en préfecture pour l'enregistrement des dossiers de permis de conduire. Il souhaite savoir quelles dispositions rapides vont être prises par le Gouvernement pour régler cette situation pénalisante pour les gérants des écoles de conduite mais également et surtout pour leurs élèves.

### 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 qui ont permis de traiter, à la mi-février 2018, 902 300 demandes de permis de conduire et d'inscriptions aux examens. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Une fois produits, les titres sont directement adressés au domicile de l'utilisateur, ce qui constitue, là encore, une simplification des démarches administratives. La première condition pour pouvoir effectuer une demande de titre est d'être en mesure de se connecter au site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). 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 de l'intérieur qui est parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les écoles de conduite. Dès à présent, les premiers effets des correctifs apportés sont perceptibles. C'est ainsi que les lenteurs de connexion au site de l'ANTS, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures, observées lors des premières semaines du déploiement, ont nettement été réduites et devraient encore s'améliorer avec la mise en place en février 2018 d'un site plus ergonomique. A l'ANTS, un dispositif téléphonique permet de répondre aux questions des usagers et des écoles de conduite, via notamment une ligne dédiée, qui enregistre un taux de décroché supérieur à 80 %. La situation n'est pas encore optimale mais s'améliore notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. En ce qui concerne les difficultés techniques rencontrées sur les permis de conduire, des dysfonctionnements, aujourd'hui réglés, ont touché certaines demandes du fait d'une déconnexion entre le compte de l'utilisateur et le centre d'instruction de la demande, empêchant le suivi du dossier. Même si des correctifs ont rapidement été apportés,

Le ministère ne mésestime pas, pour les écoles de conduite, les conséquences résultant de ces dysfonctionnements. Afin de combler les retards occasionnés et de pénaliser le moins possible les écoles de conduite et les usagers, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres de diminuer rapidement le stock actuel de dossiers en attente. Outre les réponses techniques apportées, le ministère de l'intérieur a engagé un dialogue constructif, direct et transparent avec les écoles de conduite, qu'il tient régulièrement informées des évolutions des correctifs et du calendrier resserré de livraison des améliorations fonctionnelles. C'est notamment dans ce cadre que l'union intersyndicale des enseignants de la conduite a été reçue par le délégué interministériel à la sécurité routière, le 7 février 2018. Cette concertation, gage de confiance et d'adhésion à la réforme, a également été conduite par les préfets, au niveau local. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de la réforme. Le dialogue engagé avec les écoles de conduite se poursuit afin de permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

## Données clés

**Auteur :** [M. Guillaume Peltier](#)

**Circonscription :** Loir-et-Cher (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4090

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [26 décembre 2017](#), page 6626

**Réponse publiée au JO le :** [6 mars 2018](#), page 1948