



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnement de la dématérialisation des inscriptions au permis de conduire

Question écrite n° 5502

### Texte de la question

Mme Laurence Trastour-Isnart attire l'attention de 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 télé-procédures. 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 plateformes 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. Elle 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

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'usager 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 :** [Mme Laurence Trastour-Isnart](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (6<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5502

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [20 février 2018](#), page 1318

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