



# Dossier de presse

## Réforme de la délivrance des Permis de Conduire



## I - UNE NOUVELLE ÉTAPE DANS LA MODERNISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Pour répondre aux attentes des citoyens et aux enjeux auxquels le pays fait face, notamment en matière de sécurité, les missions des préfetures doivent être repensées.

S'inscrivant dans le cadre de la revue des missions réalisée par le Gouvernement, le « Plan préfetures nouvelle génération » poursuit donc un double objectif : **rendre aux Français un service de meilleure qualité** et **renforcer les quatre missions prioritaires** des préfetures et des sous-préfetures que sont :

- la gestion des crises ;
- la lutte contre la fraude documentaire ;
- l'expertise juridique et le contrôle de légalité ;
- la coordination territoriale des politiques publiques.

En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures ou à des partenaires publics et privés tiers de confiance, le « Plan préfetures nouvelle génération » réforme profondément les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et la carte grise.

La délivrance des cartes d'identité et des passeports s'appuie, depuis la fin du mois de mars 2017, sur la généralisation de la pré-demande en ligne pour l'utilisateur et sur la dématérialisation des procédures de transmission des dossiers entre administrations.

**Il s'agit à présent de moderniser les démarches liées au permis de conduire.** Des télé-procédures sont d'ores et déjà disponibles pour la majorité de ces démarches sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : [www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr). Cela aura pour conséquence la fermeture des guichets usagers de la route des préfetures et des sous-préfetures à partir du **6 novembre 2017**.

Les demandes de titres se feront **exclusivement** par voie électronique. Le dépôt au guichet ne sera plus possible et l'envoi postal sera limité aux quelques cas pour lesquels la télé-procédure n'est pas encore en service. Le traitement des dossiers sera de ce fait amélioré, plus rapide et plus sûr.

Ce dispositif a été testé progressivement sur 4 sites pilotes :

- Le Val d'Oise depuis mai 2017 ;
- Le Haut-Rhin, La Creuse et la Vendée depuis juin 2017.

Le ministère de l'Intérieur a mis en place le site :  
[www.demarches.interieur.gouv.fr](http://www.demarches.interieur.gouv.fr)  
pour délivrer toute l'information et orienter le public.

## II – LA MISE EN PLACE DES TÉLÉ-PROCÉDURES

Désormais, la quasi-totalité des démarches liées au permis de conduire sont accessibles en ligne via des télé-procédures adaptées, sur le site de l'ANTS ([www.permisdeconduire.ants.gouv.fr](http://www.permisdeconduire.ants.gouv.fr)).

### Liste des démarches ouvertes à la télé-procédure :

- inscription au permis de conduire pour passer les examens :
  - primo-accédant;
  - extension de catégorie.
  
- demande de titre en cas de :
  - réussite de l'examen du permis de conduire (premier permis, extension de catégorie, retour au permis après invalidation ou annulation);
  - vol;
  - perte;
  - détérioration;
  - expiration de sa durée de validité;
  - changement d'état civil;
  - validation de titre ou diplôme professionnel;
  - conversion de brevet militaire.

Tous les éléments de la demande sont transmis de manière dématérialisée : les données d'état civil, la photo, la signature ainsi que les pièces justificatives.

Attention, certaines procédures ne sont pas dématérialisées et doivent être réalisées par voie postale uniquement. Il s'agit des :

- demandes d'échanges de permis étrangers UE et des demandes de permis internationaux :
  - Au niveau national, les demandes de permis international et les échanges de permis étrangers se font auprès du Centre d'Expertise et de Ressources Titres de Nantes (préfecture de la Loire-Atlantique, CERT EPE-PCI, 6 quai Ceineray BP 33515, 44035 NANTES Cedex 1).
  - Pour Paris, les demandes de permis international et les échanges de permis étrangers se font auprès du CERT de Paris. (préfecture de police de Paris, DPG/SDCLP/CREPIC, 1 bis rue de Lutèce, 75195, PARIS Cedex 04.

- demandes d'échanges de permis étrangers hors UE qui se font auprès des services étrangers des préfectures.
- de la demande de relevé intégral d'information du permis qui se fait toujours par courrier auprès des préfectures.

### III - LA PROCÉDURE PAR INTERNET

Les usagers devront effectuer leurs demandes de permis de conduire sur Internet.

**Les étapes de la procédure sont simples.**

**L'utilisateur :**

- rassemble les pièces justificatives. La photo et la signature numérisées doivent être obtenues auprès des cabines ou photographes agréés, repérables par la vignette bleue « agréé service en ligne ANTS ». La liste est consultable sur le site <http://permisdeconduire.ants.gouv.fr> à la rubrique « où faire votre photo et votre signature numérisée » ;
- se connecte au site <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr> ;
- crée un compte en ligne ;
- renseigne le formulaire en ligne et télécharge les pièces justificatives préalablement numérisées. La déclaration de perte (en cas de renouvellement pour perte) se fait en ligne, contrairement à la déclaration de vol qui nécessite de se rendre dans un service de police ou de gendarmerie et d'être scannée ou photographiée pour être numérisée ;
- en cas de perte ou de vol, achète un timbre fiscal directement en ligne à la fin de la procédure ;
- suit l'état d'avancement de la demande grâce à son compte usager ;
- reçoit le permis de conduire à son domicile.

Chaque usager peut être accompagné dans ses démarches par son école de conduite ou par le médiateur du point numérique.

## IV - UNE NOUVELLE GESTION DE LA DÉLIVRANCE DES TITRES RÉGLEMENTAIRES

À partir du 6 novembre 2017, les préfetures mettent en place une nouvelle organisation de leurs services.

La gestion des dossiers de demandes de permis de conduire est confiée à un **C**entre d'**E**xpertise et de **R**essources **T**itres (CERT).

23 CERT nationaux et 1 CERT pour Paris seront déployés dès le 6 novembre 2017.

Deux sont déjà ouverts, un départemental à Cergy depuis le 15 mai 2017 et un interdépartemental à Mulhouse depuis le 6 juin 2017.

Les CERT sont compétents sur plusieurs départements, distincts de celui qui les accueillent. Ils sont spécialisés dans l'instruction des demandes. Ils assurent le traitement des dossiers reçus via les télé-procédures accessibles aux usagers. Disposant d'une très forte compétence métier, les CERT sont aussi des outils de lutte contre la fraude.

Ce déploiement de l'ensemble des CERT dédiés aux permis de conduire sur le territoire permettra de remplacer les guichets des préfetures. Toutes les télé-procédures seront alors disponibles via un simple accès Internet, permettant ainsi à l'usager de gagner du temps en lui évitant de se déplacer.

## V – LE RÔLE CLÉ DES ÉCOLES DE CONDUITE

Les établissements d'enseignement de la conduite automobile continuent à jouer un rôle clé. En effet, la création d'un compte professionnel leur permet d'assurer sur Internet, pour le compte de leurs clients, les démarches suivantes :

- l'inscription au permis de conduire pour passer les examens : primo-accédant et extension de catégorie ;
- la demande de titre en cas de réussite à l'examen du permis de conduire : primo accédant, extension de catégorie, retour au permis après invalidation ou annulation ;
- la demande de titre à la suite d'une formation : AM, A, B96, levée du code restrictif 78 ;
- l'accompagnement des usagers dans leurs autres démarches permis de conduire.

## VI – L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS GRÂCE AUX POINTS NUMÉRIQUES

Le déploiement des télé-procédures dans le cadre de PPNG a conduit à repenser la relation à l'utilisateur. La modernisation des processus doit bénéficier à chaque usager et offrir un service plus efficace, plus simple et accessible sur l'ensemble du territoire.

Pour répondre à ce besoin, un total de **286 points numériques** a été mis en place sur l'ensemble du territoire. Ils sont répartis dans 99 préfectures et 187 sous-préfectures ou maisons de l'Etat (MDE). Ils s'adressent prioritairement aux personnes exclues du numérique pour des raisons technologiques, géographiques, ou culturelle.

Les points numériques permettent d'accompagner les usagers et d'accéder aux sites Internet spécialisés dans les démarches en ligne. Ils offrent la possibilité de scanner des documents et d'imprimer les justificatifs de réception des dossiers. Un médiateur numérique assistera les usagers dans la réalisation de leurs télé-procédures si nécessaire.

Des espaces numériques sont également développés par les partenaires habituels de l'état. Ils sont à la disposition des usagers dans certaines mairies, dans les maisons de service au public, dans les réseaux associatifs, etc.

L'utilisateur peut trouver son point numérique local sur le site internet de sa préfecture.

Loin de se désengager des territoires, l'Etat évolue et offre des services modernes répondant aux enjeux numériques de demain en proposant une relation à l'utilisateur renouvelée.

## VII- LES CANAUX DE CONTACT POUR LES USAGERS

Afin de pouvoir répondre aux interrogations des usagers concernant leur demande de titre, et afin de leur éviter un déplacement en préfecture ou sous-préfecture, différents moyens sont mis à leur disposition pour s'informer sur leur demande de titre :

### Par Internet

- [www.permisdeconduire.ants.gouv.fr](http://www.permisdeconduire.ants.gouv.fr)
- [www.demarches.interieur.gouv.fr](http://www.demarches.interieur.gouv.fr)
- [www.service-public.gouv.fr](http://www.service-public.gouv.fr)
- les sites Internet des préfectures.

### Par téléphone

- 3939
- Centre de contact citoyen de l'ANTS : 0810 901 041

### Par courriel

- Formulaire de contact de l'ANTS

## VIII - EN BREF

### Les points-clés de la réforme de la délivrance du permis de conduire

1. Développement de télé-procédures ergonomiques et facilement accessibles sur Internet
2. Gain de temps supprimant le déplacement en préfecture et l'attente au guichet
3. Possibilité de s'appuyer sur son école de conduite pour faire ses démarches en ligne
4. Aide et conseils des médiateurs présents dans les points numériques
5. Toute l'information disponible sur le site [www.demarches.interieur.gouv.fr](http://www.demarches.interieur.gouv.fr)

### Les démarches en ligne

- Inscription au permis de conduire
- Demande de titre après réussite à l'examen
- Toute autre demande de renouvellement de permis de conduire

