

#ANTS le service permis de conduire : bienvenue dans le labyrinthe



AGRÉÉ PRÉ-DEMANDE
DU PERMIS DE CONDUIRE
AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS



On connaît tous l'accroche des administrations pour encourager les formalités en ligne : « *Évitez les longues files d'attente à la Préfecture pour aller chercher votre dossier. Nous vous aidons à constituer votre dossier administratif complet pour votre rendez-vous de contrôle médical, en vous envoyant par courriel ou courrier selon votre souhait les documents CERFA, liste des pièces à fournir, justificatifs et questionnaires... nécessaires pour le jour de la visite.* » ou « *Plus de facilité et de souplesse : Gain de temps : pas de déplacement en Préfecture. Simplification de votre démarche : moins de papier, moins d'interlocuteurs... Approche 100 % digitale : gestion électronique de vos pièces justificatives, notifications...* »

C'est le cas du service public en ligne de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)

Les professionnels transporteurs de voyageurs ou de marchandises sont pourtant loin de constater un gain de temps dans les procédures de renouvellement des permis de conduire, voire dans l'obtention des cartes grises. Les syndicats locaux de l'OTRE ont tous été destinataires de récriminations de certaines de leurs entreprises confrontées à des dysfonctionnements du site de l'ANTS.

Les scénarii sont assez semblables d'une Région à l'autre, aux quatre coins de l'hexagone. On peut se livrer à une synthèse des faits saillants de ces dysfonctionnements :

Dossiers de demande effectués sans aucune réponse de la part du service malgré l'engagement mentionné expressément de la délivrance d'un accusé de réception ; impossibilité généralisée de joindre un quelconque interlocuteur, l'appel téléphonique n'aboutissant jamais ou très rarement ; les courriels adressés au service compétent restent sans aucune réponse...

Les entreprises sont rapidement confrontées à des difficultés majeures les empêchant d'exercer tout bonnement... leur activité ! En effet, dans l'impossibilité d'attester d'une demande de délivrance ou de renouvellement de leur permis de conduire, des conducteurs sont dans l'impossibilité d'exécuter leur mission sauf à être en infraction avec la législation. Que dire par exemple de ce transporteur de voyageurs transfrontalier qui se trouve dans une impasse avec trois demandes de renouvellement de permis de conduire mais dans l'impossibilité de se rendre de l'autre côté de la frontière faute de justificatif ?

Que dire encore de cette autre entreprise du transport de marchandises qui plus d'un mois et demi après avoir fait sa demande de renouvellement de permis lourds (catégorie C) et malgré de multiples messages adressés via son compte n'a eu aucune réponse ? Après s'être armé de patience, il est parvenu à contacter un agent du service... Malgré la justification apportée d'avoir fourni un dossier complet, on lui a expliqué qu'il manquait une pièce à son dossier, conséquence sans doute d'un *bug informatique* lui précisait-on. Fermez le ban ! Mais qu'à cela ne tienne, il lui était conseillé de modifier sa demande via son compte ANTS en ajoutant la pièce manquante... La suite de l'histoire relèverait d'une pièce de boulevard si elle ne privait pas l'entreprise de sa possibilité d'activité : en effet, il fut impossible à ce chef d'entreprise de passer en mode modifier

sur son compte ANTS en ligne.

Et combien d'autres exemples identiques...

Digitalisation synonyme de gain de temps, avez-vous dit ?

Et que penser des demandeurs d'emplois qui à la suite de leur formation de conducteur routier obtiennent une embauche mais attendent plus d'un mois avant d'avoir leur permis de conduire les plaçant dans l'impossibilité d'être effectivement embauchés ? Double peine qui frappe à la fois le demandeur d'emploi et l'entreprise !

Partout, l'exaspération est à son comble face à cette forme de technocratie digitale qui pénalise l'activité sociale et économique des transporteurs. Les services concernés doivent réagir. Une demande forte des professionnels est notamment d'identifier un interlocuteur dédié à cette question pour davantage d'efficacité et de pragmatisme.

Au niveau national, l'OTRE est intervenue auprès des services des ministères concernés. Un engagement a été pris par les administrations de régler ces problèmes opérationnels. Certaines préfectures délivrent (sur demande papier par courrier postal !) depuis une attestation par entreprise qui énumère l'identité des conducteurs dont « *les permis sont actuellement en cours de confection ou de distribution (...)* » L'attestation stipule en outre : « *Ces personnes sont habilitées à conduire des véhicules relevant de la catégorie (...). La présente attestation, accompagnée du diplôme professionnel et d'une pièce d'identité* » est valable un mois à compter de sa signature et doit être présentée en cas de contrôle des forces de l'ordre »

Un pis-aller... mais un début de réponse dont on espère qu'il est le début d'une solution à des *bugs administratifs* inadmissibles !

Philippe BONNEAU