



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Le Délégué à la sécurité routière

Paris, le 15 SEP. 2017

Mesdames et Messieurs les exploitants d'école de conduite

Comme vous le savez, depuis début avril 2017, les procédures d'inscription au permis de conduire et de demandes de titres peuvent se faire de manière dématérialisée.

Le dispositif a été conçu, comme je m'y étais engagé, afin que les écoles de conduite puissent garder un rôle central et continuer à assurer cette activité au profit de leurs clients. Le compte professionnel a été créé à cette fin et une information très claire à l'attention du grand public a été mise en place sur l'ensemble des sites Internet de service public. Je n'ai pour ma part cessé, chaque fois que j'en ai eu l'occasion, de souligner le rôle capital que l'école de conduite doit jouer dans la réussite de cette réforme.

Des réunions d'information ont été conduites par les préfetures ou les directions départementales des territoires de votre département pour vous présenter le dispositif. Vous êtes maintenant près de 7 000 à avoir ouvert un compte professionnel et je m'en réjouis. Nombre d'entre vous ont réalisé leurs démarches par ce biais en lieu et place d'un déplacement et d'un temps d'attente aux guichets des préfetures.

Pour autant, je ne méconnais pas les difficultés que vous avez rencontrées à l'occasion des premières utilisations du système de téléprocédures notamment depuis la version livrée en juin. Vos représentants syndicaux m'en ont constamment informé et l'expérimentation en cours dans quatre départements a permis de corriger les dysfonctionnements rencontrés.

Par ailleurs, des pistes d'amélioration et d'évolution, relayées par vos représentants notamment, ont été prises en compte.

Il s'agit en premier lieu de la simplification du processus de création du compte et de validation de la demande par le client pour lequel vous réalisez la démarche. Un seul courrier électronique et une seule étape seront désormais nécessaires en lieu et place des trois courriers électroniques qui existaient et qui provoquaient de l'incompréhension. Cette évolution sera mise en service mi septembre.

Nous avons par ailleurs, début juillet, étendu le délai de 24 heures pour que votre client puisse effectuer la validation de son compte et de sa demande à 7 jours .

.../...

La possibilité de pouvoir utiliser un même compte professionnel à partir de plusieurs postes informatiques au sein d'une école de conduite a été retenue et est en cours d'expertise technique.

Afin de vous conseiller au mieux, une ligne téléphonique dédiée a été mise en service à l'ANTS le 6 juillet 2017 (numéro : 0810 903 270). Sur la période écoulée de juillet/août, le nombre d'appels journaliers se situe entre 700 et 800 appels. Le taux d'appels décrochés est de 90 % et le temps d'attente moyen est de moins de 2 mn.

De la même manière, un guide d'usage a été réalisé afin de vous accompagner dans la prise en main de ces nouvelles téléprocédures pas à pas. Il vous sera diffusé par votre préfecture et/ou direction départementale des territoires. Ce guide complète celui que certains d'entre vous ont peut-être déjà eu, à l'occasion des réunions d'information qui se sont tenues dans les départements au cours du 1^{er} semestre.

Mes collaborateurs sont en relation étroite avec vos représentants et l'ensemble des services compétents dans vos départements afin qu'ils puissent vous apporter toute l'aide nécessaire. Nous sommes plus que jamais attentifs à vos besoins et à la fluidité du système dans son ensemble. C'est un projet complexe et ambitieux qui doit faciliter les démarches des usagers du service public comme de ceux qui comme vous y contribuent.

Je vous prie d'agréer, Mesdames et Messieurs les exploitants d'école de conduite, l'expression de ma considération distinguée.

Emmanuel BAREL

