

# Les conducteurs pris au piège d'une administration ivre

L'Agence nationale des titres sécurisés, qui délivre les permis de conduire, multiplie les couacs.

ANGÉLIQUE NÉGRONI  
anegroni@lefigaro.fr

**JUSTICE** « On est face à une administration qui n'est plus au service du public mais qui exige que le public se mette à son service! », fulmine M<sup>e</sup> Rémy Josseaume. Tous les jours, cet avocat spécialisé en droit de l'automobile reçoit des conducteurs désemparés qui ne parviennent pas à refaire leur permis de conduire. Un titre sans lequel ils ne peuvent ni prendre le volant ni être assuré.

Selon eux, le responsable de cette situation est l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui, depuis la dématérialisation des procédures en 2017 et la fermeture des guichets dans les préfectures, est devenue la grande puissance du monde... ordinaire. Car, pour les passeports, c'est elle, les nouvelles cartes d'identité, c'est encore elle, les cartes grises c'est toujours elle et, pour les permis de conduire, c'est elle aussi. Au grand dam de ceux qui s'y sont frottés et se sont

arraché les cheveux, à l'instar de Michel.

L'expérience de ce conducteur de 30 ans est kafkaïenne. Après la suspension de son permis pour deux mois, le tribunal demande à le récupérer. Première surprise : on lui annonce que le document a été détruit. Le début des ennuis. Deuxième surprise : pour la fabrication du document, il doit fournir la « référence 74 », une pièce qu'on lui produira à condition de présenter... son permis de conduire. Une plaisanterie qui a duré deux ans! « Il manquait un justificatif qui a tout fait capoter et personne ne le savait », raconte Michel en poursuivant : « Quand j'appelais les téléconseillers de l'ANTS, ils me répondaient systématiquement après trente minutes d'attente : on n'a pas la main sur votre dossier! » Une phrase culte dans ce film d'erreurs, qui connaîtra une fin heureuse grâce au zèle d'une fonctionnaire travaillant dans un tribunal. Elle a fini par débusquer l'origine du couac. Mais, en général, c'est par la plainte d'un avocat que tout se dénoue. « Dès que j'en-

Derrière la fabrication d'un permis, plusieurs services sont sollicités et les défaillances révèlent souvent un problème de coordination entre eux

UN DES AGENTS  
DU DÉFENSEUR  
DES DROITS



Avec la dématérialisation des procédures en 2017, l'ANTS est désormais seule en charge de délivrer les permis de conduire.

gagé des poursuites, tout se règle d'un coup. On judiciaire en fait la procédure », se désole M<sup>e</sup> Rémy Josseaume qui se bat pour tous ces dossiers qui vont de travers.

## La machine s'enraye

L'ANTS, qui par ailleurs édite convenablement des millions de titres chaque année, est démunie, selon l'avocat, dès qu'il y a un grain de sable. Dans ce cas, la machine s'enraye. « Car derrière la fabrication d'un permis, plusieurs services sont sollicités et les défaillances révèlent souvent un problème de coordination entre eux », explique l'un des agents du Défenseur des droits, qui reçoit nombre de signalements. Ainsi, en cas d'annulation judiciaire d'un permis, tribunal, commissariat, préfecture, mais aussi divers bu-

reaux du ministère de l'Intérieur, interviennent. Et il suffit qu'un document ne soit pas transmis de l'un à l'autre pour que ce soit la paralysie. Chargés d'instruire les demandes depuis la fermeture des guichets dans les préfectures, les centres d'expertise et de ressources titres (CERT) - au nombre de 47 en France pour les permis - ne peuvent alors pas boucler le dossier... Mais, pour le public, qu'importe ce qui se passe dans les coulisses de cette organisation. Pour lui, c'est l'ANTS sa seule porte d'entrée pour accéder à l'administration, qui est responsable. C'est d'ailleurs aussi l'avis de la justice, qui a plus d'une fois sanctionné l'agence en lui demandant de prendre toutes les dispositions nécessaires pour délivrer un permis « sous astreinte de 50 euros par jour ».

Interrogée sur ces dysfonctionnements, la directrice de l'ANTS, Anne-Gaëlle Baudouin, qui met en avant la faible part de ces couacs, souligne aussi l'effort réel de soutien qui a été déployé auprès des administrés. « On est passé de 60 postes de téléconseillers en 2017 à 270 aujourd'hui. L'an passé, ils ont répondu à 2 300 000 appels et à 800 000 courriels », fait-elle remarquer. Reste que la qualité de réponse n'est pas toujours à la hauteur. Un conducteur a vu son dossier bloqué sept mois parce qu'on ne lui avait pas dit de cocher une croix sur son dossier numérique. Ce sont les services du Défenseur des droits qui, appelés par l'automobiliste en détresse, ont indiqué ce qu'il fallait faire... ■