



PERMIS, CARTE GRISE : LA FIN DES GALÈRES ?

Depuis près de deux ans, certains conducteurs routiers et transporteurs ont vécu, ou vivent encore, un véritable cauchemar administratif qui se résume en quatre lettres : ANTS.

Faire une demande de permis ou de carte grise, c'est un peu comme jouer à la roulette russe. Les plus en veine obtiennent le précieux sésame en seulement quelques semaines, tandis qu'un sacré mal de crâne attend les moins chanceux, avec des délais de plusieurs mois, voire même de plus d'un an. Dans un grand élan de simplification des démarches administratives, il n'est plus possible depuis le 6 novembre 2017 de se rendre en préfecture pour déposer une demande de permis de conduire ou de carte grise. Les procédures sont désormais totalement dématérialisées et se font sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) –

ants.gouv.fr – qui a connu une mise en route pour le moins chaotique. Pendant de nombreux mois, beaucoup d'utilisateurs ont rencontré d'énormes problèmes pour effectuer leurs démarches en ligne. D'après les chiffres de l'ANTS, on comptait environ 340 000 demandes de cartes grises et de permis de

conduire en souffrance au pic de la crise au printemps 2018*.

Débuts catastrophiques
Difficile d'évaluer de façon précise la part de jeunes chauffeurs routiers, de conducteurs en attente de renouvellement de permis et de patrons de société de transports dans cette montagne de dossiers. Toujours est-il que les organisations professionnelles du secteur sont rapidement montées au créneau pour dénoncer auprès des pouvoirs publics une situation intenable qui pèse sur l'activité, surtout en pleine pénurie de conducteurs routiers. « Au lancement de la nouvelle téléprocédure, les délais étaient très longs. Il fallait compter parfois entre deux et trois mois pour voir aboutir des demandes de renouvellement des permis poids

lourds (permis C, C1E et CE), explique Clara Depecher, secrétaire générale de l'OTRE Pays de l'Adour. Certains chauffeurs se sont retrouvés avec des permis périmés. Ceux qui avaient passé leur visite médicale en temps et en heure, c'est-à-dire avant l'expiration de la date de validité de leur permis, pouvaient continuer à rouler sur le territoire national, mais ne pouvaient plus traverser les frontières, obligeant les transporteurs à revoir tous les plannings. » L'exemple de Joris Bonnafous (28 ans) s'avère assez édifiant. Ce chauffeur de 28 ans, de Montoulieu en Ariège, travaille pour les transports Subra à Pamiers. Il a vécu ce cauchemar administratif lors du renouvellement de son permis C : « J'ai passé ma visite médicale le 13 mars dernier. Puis j'ai fait ma demande de renou-

vement en ligne, en vérifiant deux fois que mon dossier était complet, précise-t-il. Suite à un premier bug sur mon numéro de permis, j'ai relancé plusieurs fois par mail l'ANTS, qui a mis deux semaines à corriger le problème. Ensuite, j'ai reçu un message m'indiquant qu'il manquait le scan de ma validation de visite médicale, que j'ai dû aussi renvoyer. Au final, j'ai attendu près de deux mois mon nouveau permis tout en continuant à rouler sans pendant un mois entier ». Et de poursuivre : « Je trouve que c'est une honte ! Même si ce n'est pas mon point fort, je suis d'une génération qui parvient à se débrouiller sur un ordinateur. Mais sincèrement, je me demande comment les plus anciens s'en sortiraient lorsqu'ils seront dans la même situation ». Conscients du problème, certains employeurs ont décidé d'accompagner en interne leurs salariés dans leurs démarches. À noter également que les préfetures ont mis en place des médiateurs numériques chargés d'aider les usagers.

Jeunes chauffeurs, même combat
Par ailleurs, les néotitulaires du permis poids lourds ne semblent pas mieux lotis. « Pour moi, cela a été très long, confie Alexandre Raboteau, 21 ans, du Bourdeix en Dordogne. Il a passé ses

permis C et CE en décembre 2018. Il a dû attendre près d'un mois et demi avant de les recevoir par la poste en février 2019 et pouvoir faire sa demande de carte chronotachygraphe, qu'il a reçu un mois plus tard. « J'ai la chance de travailler dans l'entreprise familiale et d'avoir pu conduire des camions

après, je me suis connecté sur le site pour suivre ma demande en ligne, et là, le suivi n'était pas disponible. J'ai contacté par téléphone l'ANTS qui m'a juste renvoyé vers le site. Je n'ai toujours rien reçu et je suis sans nouvelles. J'ai tout de même réussi à obtenir ma carte conducteur en appelant directement Chronoservices** et en leur envoyant



encore équipés de tachygraphes à disques », souligne-t-il. Même topo pour Léo Lef, 22 ans, de Tarbes dans les Hautes-Pyrénées, chauffeur longue distance depuis peu : « Dès l'obtention de mon permis C début mai, j'ai fait une demande sur le site de l'ANTS. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un SMS me confirmant que ma demande était validée. Une semaine

Dans les lycées techniques, les élèves doivent généralement faire eux-mêmes les démarches pour l'obtention des permis. d'autres pièces justificatives. Depuis fin mai, je roule avec le récépissé d'examen du permis de conduire, qui normalement n'est valable qu'un mois. Fin juin, je me suis fait contrôler par les gendarmes qui semblent au courant de la situation et qui ne m'ont pas verbalisé ».

L'ANTS kézako ?

Créée suite au décret du 22 février 2007, l'ANTS ou l'Agence nationale des titres sécurisés est un établissement public administratif se trouvant sous la tutelle du ministère de l'Intérieur, dont les locaux principaux se trouvent à Charleville-Mézières dans les Ardennes. Cette entité a été mise en place dans le but de répondre aux besoins des administrations de l'État en matière de fabrication de titres sécurisés, comme les permis de conduire, les cartes grises, les cartes agents des différents ministères, les timbres fiscaux, les cartes d'identité, ainsi que les passeports.

Système D
Du côté des lycées professionnels, il a fallu aussi s'adapter à cette nouvelle donne, notamment pour les permis CE. « Nous n'avons plus la main sur les dossiers, regrette Jérôme Leproust, professeur et coordinateur pédagogique bac pro conduite routière au lycée Charlotte

Sur la page d'accueil du site de l'ANTS, tout semble si simple...





Entre la formation et le premier emploi de conducteur routier, l'attente des précieux sésames peut parfois être longue.

●●● Delbo à Dammartin-en-Goële (Seine-et-Marne). Nos élèves doivent se débrouiller seuls sur le site de l'ANTS et sont considérés comme des usagers lambda. Le pire cas que nous avons rencontré est celui d'un élève qui a dû attendre 18 mois pour voir aboutir sa demande de permis. Lorsque l'on passait auparavant par la préfecture, il suffisait de récupérer les formulaires, de renvoyer les dossiers complets et cela passait tout seul, avec des délais relativement plus rapides qu'aujourd'hui. »

Selon lui, l'une des principales difficultés tient au fait que les relevés de notes délivrés début juillet, juste après la validation des examens, ne sont pas considérés comme des pièces officielles par l'ANTS. « Ce sont les diplômés qui font foi, constate-t-il. Sauf que les élèves ne reçoivent généralement la version papier qu'en octobre. Ils sont donc bloqués dans leurs démarches. » La demande de modification de la présentation du relevé de notes faite à l'Éducation nationale n'a pas abouti. Mais cette année, les élèves du lycée Delbo ont reçu leur diplôme une semaine seulement après leurs relevés de notes. En attendant la carte rose, il y a toujours l'option de rouler avec son diplôme (uniquement en France) et une attestation délivrée par le chef d'établissement (à sa discrétion). « Pour l'instant, ça semble toléré lors des contrôles routiers, observe Jérôme Leproust. Même si ce n'est

pas tout à fait dans les clous sur le plan légal. » Cependant, la majorité des transporteurs ne sont pas prêts à prendre ce risque.

Vers une normalisation ?

Pour sa part, l'ANTS et les pouvoirs publics semblent enfin avoir pris (en partie) conscience des dysfonctionnements du système, et tentent de corriger le tir via la mise en œuvre de moyens supplémentaires pour faire face à l'afflux des demandes et améliorer le service aux usagers. L'État a d'abord mobilisé des effectifs supplémentaires en ouvrant des CERT

mis de conduire. « Ces nouvelles versions ont permis de corriger les principales anomalies, d'améliorer la capacité de traitement des services instructeurs et d'offrir de nouvelles fonctionnalités aux usagers », se félicite l'ANTS.

En parallèle, la priorité a été donnée à un meilleur accompagnement des utilisateurs en difficulté. Les effectifs du centre d'appel ont été renforcés. Un point crucial, d'autant que l'un des principaux reproches faits à l'ANTS était qu'elle était quasiment injoignable. L'établissement public revendique avoir répondu en 2018 à trois fois plus de cour-

en attente dans les services instructeurs aurait aussi été divisé par deux entre le 31 mars 2018 et la fin d'année 2018, portant leur nombre à un peu plus de 160 000 (dont 136 000 cartes grises). « On constate globalement une amélioration pour les permis, reconnaît Clara Depecher. Là où il fallait patienter pendant des heures pour avoir un téléconseiller au bout du fil, cela ne prend maintenant plus qu'une dizaine de minutes pour avoir des réponses sur des points de blocage. D'après les retours que nous avons, l'attente n'est plus que de 2 à 3 semaines, lorsque le dossier est bien monté. C'est en cas d'erreurs que les délais s'allongent sensiblement. »

Recours aux juges

Pour Rémy Josseaume, avocat spécialisé dans les questions automobiles à Paris, les progrès enregistrés sont largement insuffisants, et les situations « ubuesques » encore trop fréquentes : « Si j'étais le directeur de l'ANTS, avec un tel bilan, je démissionnerais », lance celui qui a réussi à faire condamner l'an dernier l'établissement public devant le tribunal administratif.

D'après lui, il ne s'agit pas que d'une question de moyens ; les « racines du mal » seraient bien plus profondes : « On est en face d'une administration qui ne veut plus voir ses administrés, et qui est à la fois toute puissante mais jamais responsable de rien ». Dès lors, en cas d'impasse, faut-il judiciariser son affaire ? « Saisir le juge administratif peut permettre de sortir de situations de blocage, assure-t-il, voire d'obtenir, comme par hasard, la régularisation de son dossier ». Après tout, aux grands maux les grands remèdes.

MARC DE SOUSA



Rémy Josseaume, avocat spécialisé dans les questions automobiles à Paris.

« On est en face d'une administration qui ne veut plus voir ses administrés, et qui est à la fois toute puissante mais jamais responsable de rien. »

(centres d'expertise et de ressources de titres), sortes de préfectures virtuelles chargées d'épauler les équipes de l'ANTS.

Un effort de correction des bugs et d'amélioration continue des téléprocédures a été conduit tout au long de l'année 2018. Ainsi, 11 versions majeures ont été mises en production sur le système d'immatriculation des véhicules (SIV) et 13 pour les téléprocédures relatives au per-

riels et d'appels qu'en 2017. Le taux de décrochés serait passé de 47 % en 2017 à 71 % en 2018, et 57 % des courriels auraient reçu une réponse personnalisée en moins de 24 heures.

Grâce à toutes ces évolutions, 91 % des cartes grises auraient été remises aux usagers dans un délai moyen de trois jours en 2018, et la moitié des permis de conduire, en moins de 15 jours. Le stock de dossiers

Cartes grises : à quand un accès dédié aux transporteurs ?

Pour la profession, le principal problème reste la demande de carte grise. Le souci ne porte plus sur les délais mais sur la procédure elle-même : « Actuellement, la procédure génère incompréhensions et appréhensions chez certains dirigeants qui doivent faire leurs demandes de cartes grises via leur compte personnel », déclare Clara Depecher, secrétaire générale de l'OTRE Pays de l'Adour.

Depuis plusieurs mois, les organisations professionnelles réclament en effet la création, sur le site de l'ANTS, d'un accès spécifique pour les sociétés de transport afin de leur simplifier la vie, à l'image de ce qui existe pour les professionnels de l'automobile (auto-école, concessionnaires) ou les assureurs. « On est pour l'instant toujours dans le flou, déplore la représentante patronale. Sa création se fait attendre ».

SOLUTRANS

19 - 23 NOV 2019 LYON · EUREXPO

SALON INTERNATIONAL DES SOLUTIONS DE TRANSPORT ROUTIER ET URBAIN

LE PLUS GRAND RASSEMBLEMENT EUROPÉEN DE VÉHICULES INDUSTRIELS ÉLECTRIQUES DE 3,5 À 44 TONNES



UN PROGRAMME ET DES ANIMATIONS UNLIMITED INNOVATION !

- Infrastructures et véhicules, les défis de l'électrification
- De la connectivité à l'automatisation des véhicules, l'innovation pilotée par les données
- Les VUL électriques, la solution aux enjeux de la logistique urbaine
- Euro 6, Gaz, Électrique, Hydrogène, les énergies en puissance
- Les nouveaux modes de transport, quels impacts et conséquences ?
- Les nouveaux enjeux de la logistique et leurs répercussions sur la filière transport
- Véhicules industriels et urbains : la formation initiale et l'emploi en mutation de la production à l'exploitation

WWW.SOLUTRANS.FR

#SOLUTRANS



Organisation



Sous patronage



Partenaires

