

BILAN DE LA MISE EN PLACE DE FAETON I

Le projet FAETON I, conséquence du report du projet FAETON initial devenu FAETON II, a été mis en œuvre comme prévu le 16 septembre 2013. Il a permis à la France de remplir quasiment en totalité (reste l'obligation de se connecter à RESPER) ses engagements vis-à-vis de la commission européenne en transposant la troisième directive sur le permis de conduire du 20 décembre 2006 par la délivrance du permis de conduire sécurisé.

1. Bilan statistique

Au 25 février 2014, **855 867 titres ont été produits et expédiés**, dont :

- 451 367 titres remis au domicile (soit 53 %)
- 18 620 titres en instance au bureau de poste (soit 2 %)
- 16 228 titres non remis par La Poste (Plis non distribués) (soit 2 %)

- 257 011 titres distribués aux usagers par les préfetures (soit 30 %)
- 91 455 titres en attente de remise aux usagers par les préfetures (soit 11 %)
- 870 titres non remis aux usagers par les préfetures (titres erronés) (soit 0,1%)

- 20 316 titres en cours d'acheminement (soit 2 %)

2. La qualité de l'application

La qualité et la fiabilité de l'application SNPC ont été soulignées par les préfetures, notamment :

- l'ergonomie (peu modifiée) qui a permis une rapide adaptation des agents aux nouvelles fonctionnalités ;
- le calcul automatique des équivalences ;
- le respect des droits à conduire et le calcul des points.

3. Les difficultés rencontrées

Les principales difficultés persistantes concernent le Cerfa 06, document mis en place pour collecter la photographie et la signature de l'usager, qui est transmis au centre de traitement des numérisations (CTN, société Jouve). Celles-ci sont essentiellement de deux ordres :

- la non transmission par certaines autos-écoles (jusqu'à 65 % dans certains départements) du Cerfa 06, ou l'absence des justificatifs afférents ; l'incomplétude du dossier générant un travail supplémentaire pour les agents de la préfecture (convocation, accueil de l'usager, etc.).
- la mauvaise qualité des formulaires complétés par les usagers.

En outre, les difficultés rencontrées par les usagers pour joindre le centre d'appels de l'ANTS (destiné à renseigner les usagers sur l'état d'avancement de la production de leur titre) se traduisent par une augmentation sensible des sollicitations en préfecture (au guichet ou par téléphone).

Par ailleurs, les préfetures ont signalé les difficultés qu'elles éprouvent à répondre à toutes les sollicitations des usagers, notamment s'agissant de la reprise des F9. La DSCR a rappelé à cette occasion que ces titres ne seront pas repris en 2014 et qu'en tout état de cause ils restent valables jusqu'en 2033 (sauf les catégories lourdes valables 5 ans) et indiqué que des instructions leur seraient données ultérieurement.

4. Évolutions mises en oeuvre

Pour remédier à ces difficultés, plusieurs améliorations, unanimement soulignées par les préfetures – ont été apportées :

- les différentes mesures prises pour **alléger les contrôles lors de l'appariement** effectué entre les informations relevées sur le Cerfa 06 et les renseignements contenus dans le SNPC, **ont permis de stabiliser le taux de rejets sous les 2 % depuis la fin octobre 2013** ;
- depuis le 4 novembre 2013, le **courrier d'accompagnement du titre comprend le code confidentiel permettant à l'usager de se connecter sur le site « Télépoints »** afin de consulter son solde de points. Les usagers recevant un nouveau titre n'ont donc plus à contacter les services de la préfecture pour avoir cette information ;
- depuis le 4 novembre 2013 également, le **courrier accompagnant les titres acheminés en préfecture contient, dans l'emplacement de la fenêtre, le nom de l'usager concerné**. Les agents du guichet peuvent donc connaître le titulaire du permis de conduire sans avoir à ouvrir l'enveloppe ;
- depuis le 4 novembre, un dispositif de **suivi des dossiers par lot** est mis en place, ce qui répond à une attente forte des préfetures ;
- depuis le 27 janvier 2014, une nouvelle fonctionnalité permet d'**éditer un document faisant office de Cerfa 06, pré-rempli à partir des données du SNPC**.

Par ailleurs, les **auto-écoles sont régulièrement sensibilisées par la DSCR** sur l'importance, pour le candidat comme pour la préfecture, de transmettre le Cerfa 06 lors de la présentation à l'examen ouvrant droit à la délivrance du permis de conduire.

Enfin, une **lettre d'information est adressée régulièrement aux secrétaires généraux** des préfectures depuis le 18 octobre.

5. Évolutions prévues

De nouvelles évolutions, destinées à faciliter le travail des bureaux de la circulation et à diminuer les sollicitations des usagers, sont prévues :

- la possibilité, pour l'utilisateur, de **suivre l'état d'avancement de la production de son titre en ligne, sur le portail de l'ANTS** (mars 2014) ;
- la **génération automatique d'un SMS et/ou d'un courriel pour informer l'utilisateur** lorsque son permis de conduire est disponible en préfecture (dans les situations où le titre ne peut être adressé directement à son domicile), ce qui déchargera les préfectures de la mission de prévenir les usagers de la disponibilité de leur titre (mars 2014) ;
- la **correction automatique du statut** erroné des titres non retirés par l'utilisateur au bureau de poste et retournés à l'Imprimerie nationale pour destruction.

En outre, en réponse au besoin des préfectures, les mesures suivantes sont en cours de mise en œuvre :

- **facilitation du travail en réseau des préfectures** à l'image du réseau des délégués : mise à disposition d'une **boîte à outils**, création d'une **page de la DSCR sur l'intranet du MI pour rassembler toutes les questions liées au permis de conduire** (examens, réglementation, FAQ) ;
- **formation de l'encadrement et des agents aux questions réglementaires** (en relation avec la SDRF) ;
- la **mission d'appui de la DSCR** aux préfectures, en lien avec la SDAT et les contrôleurs de gestion, est poursuivie ;
- Enfin un séminaire organisé entre le 10 et le 20 février par la DSCR à l'INSERR de Nevers a permis de réunir pour la première fois les délégués du permis de conduire et les chefs de bureaux de la circulation afin d'échanger sur la mise en place de FAETON I et sur les évolutions réglementaires récentes et à venir.