

La dématérialisation de la demande de permis de conduire

Juillet 2016

Parcours usager en 8 étapes

Exemple de demande de renouvellement à la suite de la perte d'un permis

Préalable : l'utilisateur se connecte en ligne sur son « compte usager » »

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Saisie de la
demande par
l'utilisateur

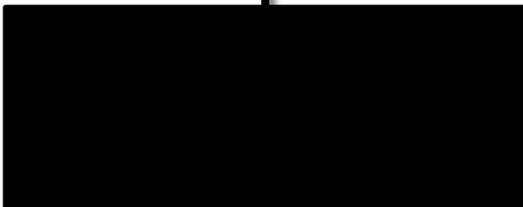
Instruction par
l'agent de préfecture
/ CERT

Transmission pour
production et remise

The screenshot shows the 'Mon compte' section of the ANTS website. At the top, there is a search bar and a 'Mon Compte' link. Below this, there are navigation tabs for 'VOS DÉMARCHES', 'SERVICES ASSOCIÉS', 'QUESTIONS FRÉQUENTES', 'TOUT SAVOIR', and 'NOS PARTENAIRES'. The main content is divided into two sections: 'Accéder à mon compte' and 'Créer mon compte'. The 'Accéder à mon compte' section has two input fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', with 'Identifiant oublié' and 'Mot de passe oublié' links below them, and a 'Me connecter' button. The 'Créer mon compte' section includes a dropdown for 'Profil principal' (set to 'Usager'), a field for 'Veillez définir un identifiant pour votre compte ANTS', and fields for 'Prénom', 'Adresse e-mail', 'Sexe' (radio buttons for 'Femme' and 'Homme'), 'Nom', and 'Téléphone (n° à 10 chiffres)'. There are also fields for 'Question secrète' and 'Réponse à votre question secrète'. A blue box contains an important note: 'IMPORTANT : Merci de bien vouloir vérifier l'exactitude de votre numéro de téléphone et adresse e-mail qui vous seront demandés en cas d'oubli d'identifiant ou de mot de passe.' At the bottom, there is a checkbox for 'J'accepte les conditions générales d'utilisation et les règles de confidentialité' and an 'Enregistrer' button with a hand cursor icon. A CAPTCHA image with the code 'nV0zaD' is also visible.

Etape 1 : renseignement du motif de la demande

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS



Instruction par
l'agent de préfecture
/ CERT

Transmission pour
production et remise

AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS
PERMIS DE CONDUIRE
Bienvenue Pierre Corneille

Mon compte > Nouvelle demande : Motif de la demande

Faire une nouvelle demande

- 1** Motif de demande
- 2 État civil
- 3 Adresse et contact
- 4 Photo / Signature
- 5 Pièces justificatives
- 6 Paiement
- 7 Récapitulatif
- 8 Confirmation

Motif de la demande du titre

* : Champs obligatoires

Quel est le motif de la demande du titre *

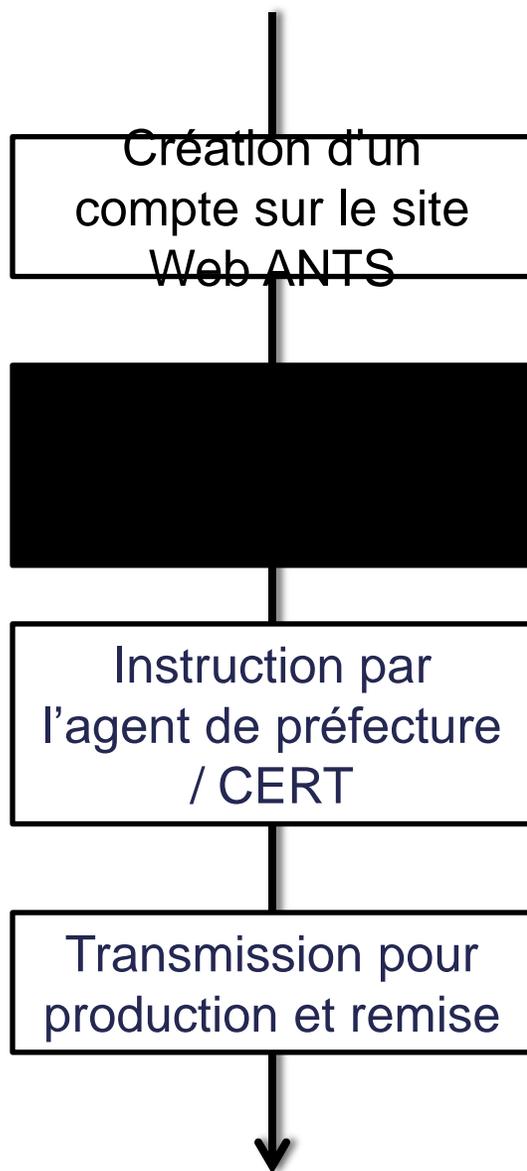
- Perte du titre
- Vol du titre
- Détérioration du titre
- Expiration de la durée administrative du titre
- Changement d'état civil

La demande du titre est effectuée à la suite du vol du précédent titre.

Etape suivante >>

Le motif sélectionné par
l'utilisateur conditionne les
étapes de la demande

Etape 2 : recueil de l'état civil du demandeur



1 Motif de demande 2 État civil 3 Adresse et contact 4 Photo / Signature 5 Pièces justificatives 6 Paiement 7 Récapitulatif 8 Confirmation

État civil de la personne concernée par le titre

* : Champs obligatoires

Nom de naissance * ✓
(Nom figurant sur votre acte de naissance)

Sexe * Femme Homme

1^{er} prénom * ✓
(Entrez vos prénoms dans l'ordre de l'état civil. Les prénoms composés sont séparés par un tiret 'ex: Jean-Pierre')

2^{ème} prénom ✓
[+ Ajouter un prénom](#)

Date de naissance * / / ✓ ?
(JJ/MM/AAAA)

Etape 3 : recueil de l'adresse et contact

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Instruction par
l'agent de préfecture
/ CERT

Transmission pour
production et remise

1 Motif de demande 2 État civil 3 Adresse et contact 4 Photo / Signature 5 Pièces justificatives 6 Paiement 7 Récapitulatif 8 Confirmation

Adresse de la personne concernée par le titre * : Champs obligatoires

N° de la voie

Extension (bis, ter, etc)

Type de voie (avenue, boulevard, etc)

Nom de la voie *

Complément d'adresse (Étage, escalier, appartement - Immeuble, bâtiment, résidence - Lieu-dit - Boîte postale)

Code Postal *

Commune *

Votre préfecture de rattachement *

Coordonnées où l'on peut vous joindre

Adresse mél. *

Téléphone portable (Recommandé)

J'accepte que mes données personnelles soient réutilisées à des fins d'information (elles ne seront ni vendues ni cédées à des organismes à but lucratif). *

Oui
 Non

Etape 4 : collecte de l'image numérisée de la photo/signature du demandeur

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Instruction par
l'agent de préfecture
/ CERT

Transmission pour
production et remise

- 1 Motif de demande
- 2 État civil
- 3 Adresse et contact
- 4 Photo / Signature
- 5 Pièces justificatives
- 6 Paiement
- 7 Récapitulatif
- 8 Confirmation

Photo / Signature de la personne concernée par le titre

* : Champs obligatoires

De nombreux photographes mettent aujourd'hui à votre disposition une photo et signature à partir d'une cabine ou de leur état civil numérique ».

- Si vous disposez de ce code « photo numérique », code qui permet au système puisse procéder à la récupération de ces éléments.
- Si vous ne disposez pas de ce code « photo numérique », vous pouvez effectuer l'enregistrement et l'impression d'un talon photo-signe traditionnelle et sur lequel la personne concernée appose sa signature postale à l'adresse indiquée sur ce document.

A tout instant, tant que vous n'avez pas validé définitivement votre demande, vous pouvez revenir en arrière et modifier vos données. Vous pouvez également indiquer votre code « photo numérique » si vous l'obtenez dans les 15 jours.



Où faire votre photo / signature numérique ?

Veillez cliquer sur ce [lien](#) afin de trouver une cabine et/ou un photographe près de chez vous.



Fournir la photo et la signature en eService

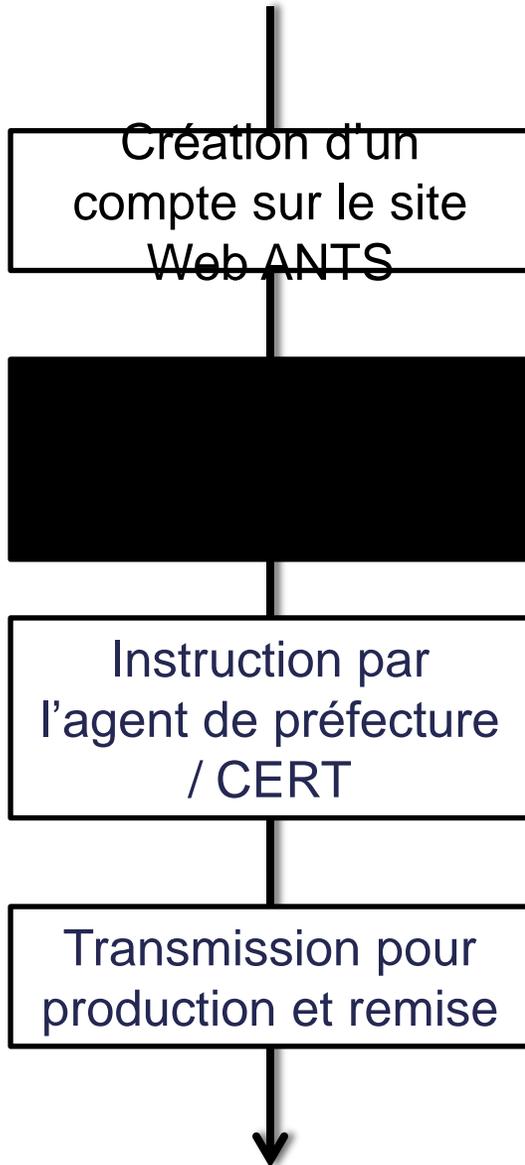
Enregistrer

<< Etape précédente

Etape suivante >>



Etape 5 : acquisition des pièces justificatives



- 1 Motif de demande
- 2 État civil
- 3 Adresse et contact
- 4 Photo / Signature
- 5 Pièces justificatives
- 6 Paiement
- 7 Récapitulatif
- 8 Confirmation

Pièces justificatives nécessaires à la demande

Pour pouvoir compléter cette demande, vous devez obligatoirement nous fournir les pièces justificatives demandées ci-dessous.

Formats autorisés : JPG, PNG, BMP, TIFF, PDF (11Mo maximum)

✓ Justificatif de domicile de moins de 3 mois (1 page / 5 pages maximum) ?

Joindre un fichier

Liste des fichiers **Factur...-P1_P1** ✓ Document valide

✓ Pièce d'identité (1 page / 2 pages maximum) ?

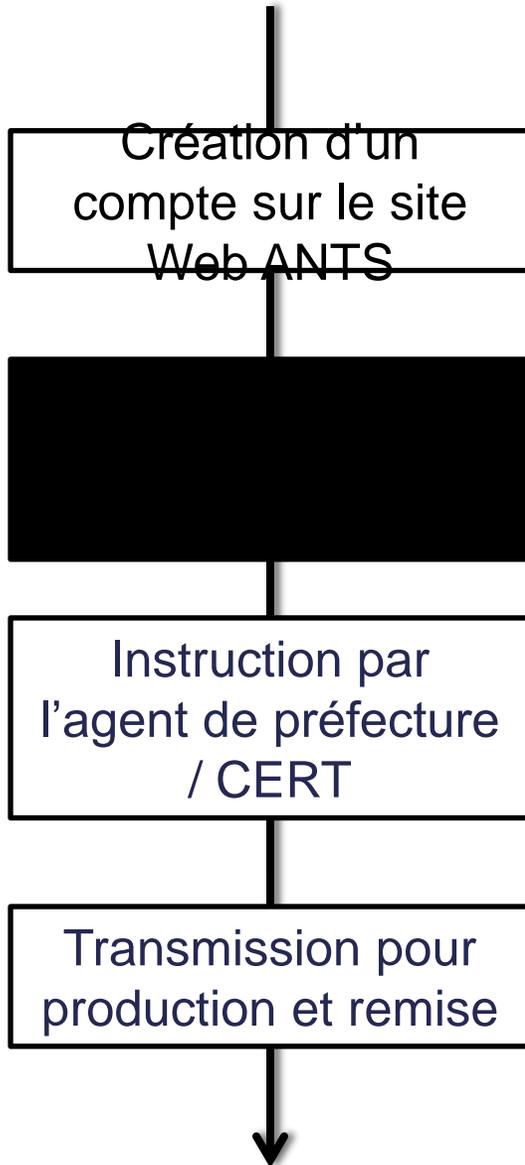
Joindre un fichier

Liste des fichiers **CNI_re...lle_P1** ✓ Document valide

✓ Récépissé de déclaration de vol (1 page / 1 page maximum) ?

Liste des fichiers **declar...ire_P1** ✓ Document valide

Etape 6 : paiement par timbre fiscal dématérialisé



L'utilisateur peut acheter son timbre fiscal dématérialisé en ligne

Timbres électroniques
Un site mis en œuvre par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés

Renseignements sur votre carte de paiement

Identifiant commerçant 032060919912121
Référence de la transaction 600014
Montant de la transaction 25,00 €

Les symboles indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.

N° de carte : Expire fin : 01-Janvier 2016

N° de contrôle au dos de la carte :

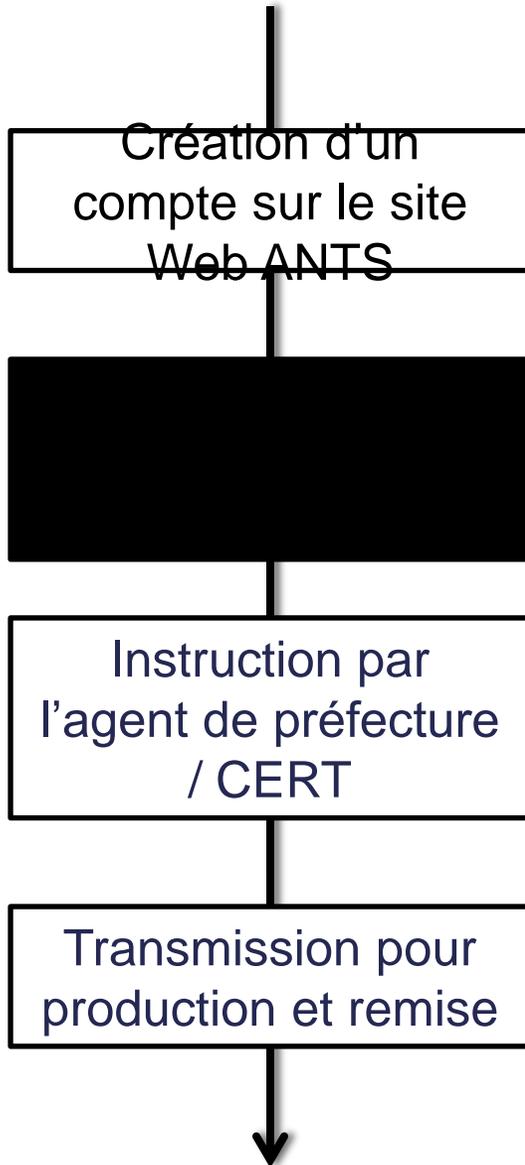
En fonction de votre établissement bancaire, vous pourrez être redirigé sur la page d'authentification de votre banque avant la validation de votre paiement.

Vous avez complété correctement le formulaire, vous pouvez **VALIDER**

ANNULATION - RETOUR A LA BOUTIQUE



Etape 7 : récapitulatif



1 Motif de demande 2 Etat civil 3 Adresse et contact 4 Photo / Signature 5 Pièces justificatives 6 Paiement 7 **Récapitulatif** 8 Confirmation

▼ Motif de la demande du titre

La demande du titre est effectuée à la suite du vol du précédent titre.

✎ État civil de la personne concernée par le titre

> Adresse de la personne concernée par le titre

> Coordonnées où l'on peut vous joindre

> Photo / Signature de la personne concernée par le titre

> Pièces Justificatives

Relisez-vous !

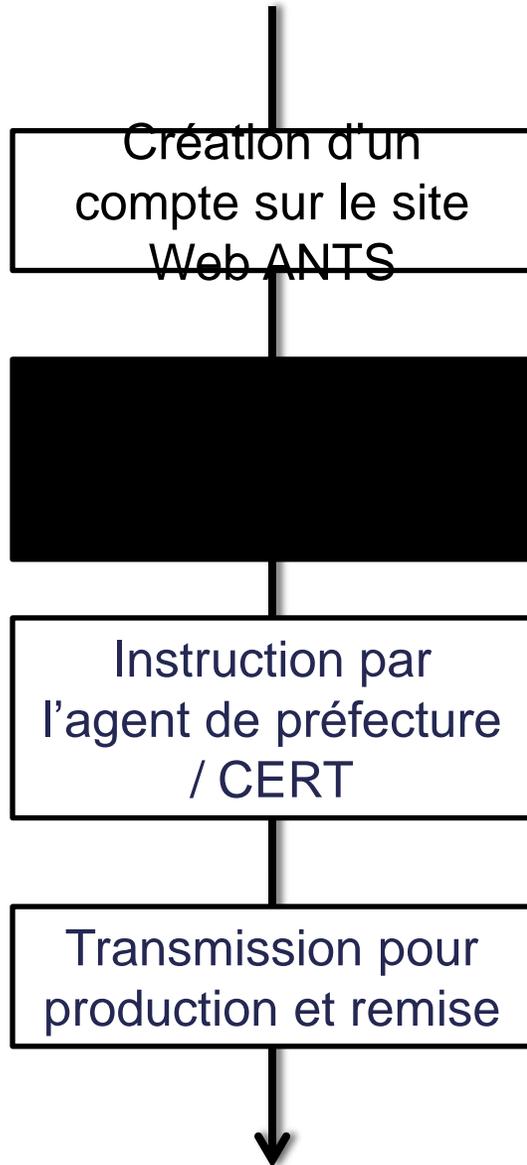
* : Champs obligatoires

Relisez soigneusement les informations de votre récapitulatif. Une fois validée, la pré-demande ne pourra en effet plus être modifiée et toute erreur risque d'entraîner l'échec de la procédure de délivrance de votre titre.

Je soussigné(e), le (la) déclarant(e), atteste sur l'honneur que les renseignements de la présente demande sont exacts et ne pas faire l'objet d'une suspension du permis de conduire en cours d'exécution ou d'une interdiction judiciaire de solliciter la délivrance du permis de conduire.*

Enregistrer << Etape précédente Etape suivante >>

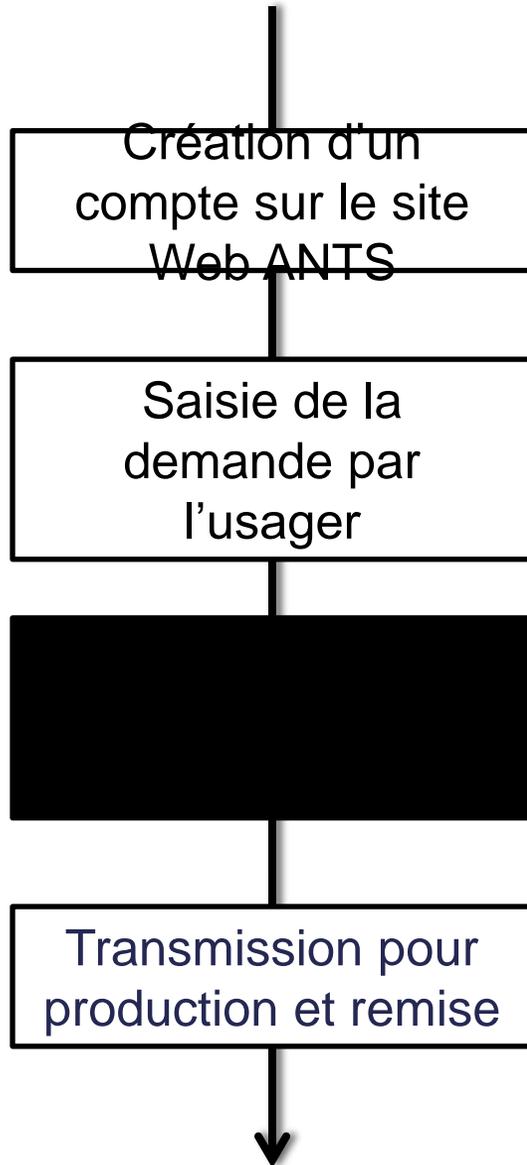
Etape 8 : Demande confirmée et consultable



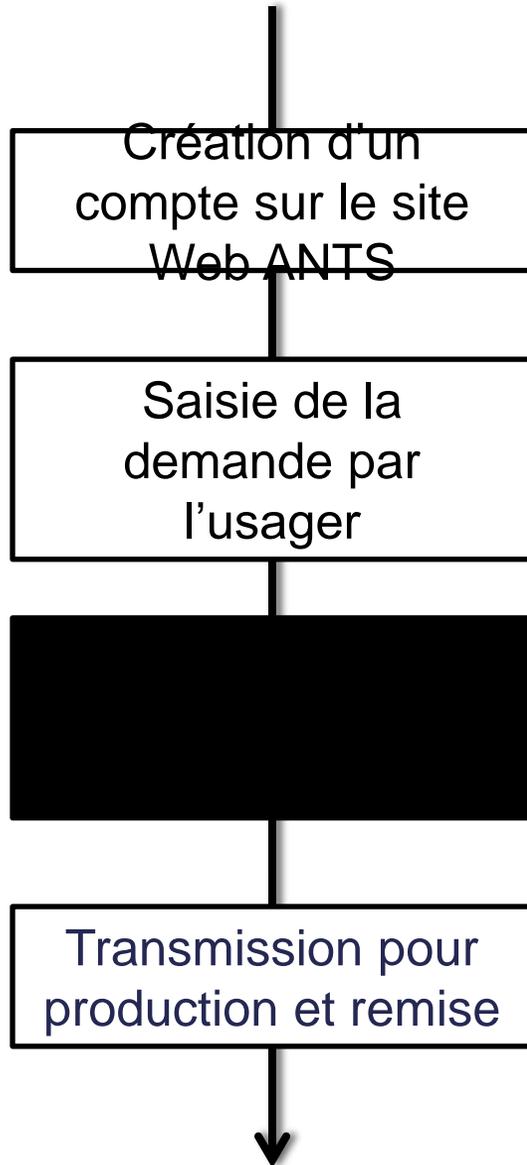
- > Adresse de la personne concernée par le titre
- > Coordonnées où l'on peut vous joindre
- > Photo / Signature de la personne concernée par le titre
- > Pièces Justificatives
- > Paiement
- > Justificatif de la pré-demande

Instruction par l'agent de préfecture / CERT

Lancement de l'outil d'instruction à partir du SNPC



Ecran d'accueil de l'outil d'instruction (le Portail Guichet Agent)



Zoom sur les pièces justificatives de la demande

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Saisie de la
demande par
l'utilisateur

Instruction par
l'agent de
préfecture / CERT

Transmission pour
production et remise

The screenshot displays the ANTS portal interface. On the left, a 'Dossier' table lists personal information for Pierre Cornelle, including his ID number (13572A7654), date of birth (01/01/1956), and address (66 RUE DU PAS). The main area shows a 'Consultation SNPC' with a 'Dossier' section and a 'Pièce d'identité' section displaying a French national ID card. A 'facture' (invoice) for 407 euros is also visible. At the bottom, there are sections for 'Photo et signature' and 'Specimen'. A red box highlights a set of navigation icons (back, forward, search, etc.) at the bottom of the document viewer.

Zoom sur les pièces justificatives de la demande

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Saisie de la
demande par
l'utilisateur

Instruction par
l'agent de
préfecture / CERT

Transmission pour
production et remise

The screenshot displays the 'PGA - Portail Guichet Agent' interface. On the left, a 'Dossier' section shows details for a 'Consultation SNPC' with dossier number 13572A 7654. The dossier holder is Pierre CORNEILLE, born 01/01/1996, residing at 95 RUE DU PAS, 54000 NANCY. A utility bill (facture) is overlaid on the screen, dated 02 mars 2010, for a total amount of 448,40 € TTC. The bill includes charges for electricity (431,07 € TTC) and other services (17,33 € TTC). To the right, a 'Pièce d'identité' section shows a French national ID card for Pierre CORNEILLE, born 01.01.1996, with ID number 12345678987. Below the ID card, there is a 'Specimen' section with fields for 'Photo et signature' and 'Demande signée OUI'. A blue hand cursor is pointing at the bottom right of the utility bill.

Suspension de la demande

Création d'un compte sur le site Web ANTS

Saisie de la demande par l'utilisateur

Transmission pour production et remise

La demande a été suspendue.

Consultation SNPC		Information de la demande	
Dossier			
Numéro de dossier	13572A 7654	Etat du dossier	VALIDE
Libelle de dossier incohérent		Solde de points	12 / 12
Etat-civil	M CORNEILLE PIERRE	Libellé contrôle impossible	
Nom d'épouse		Echange à l'étranger	
Nom d'usage		Département de naissance	

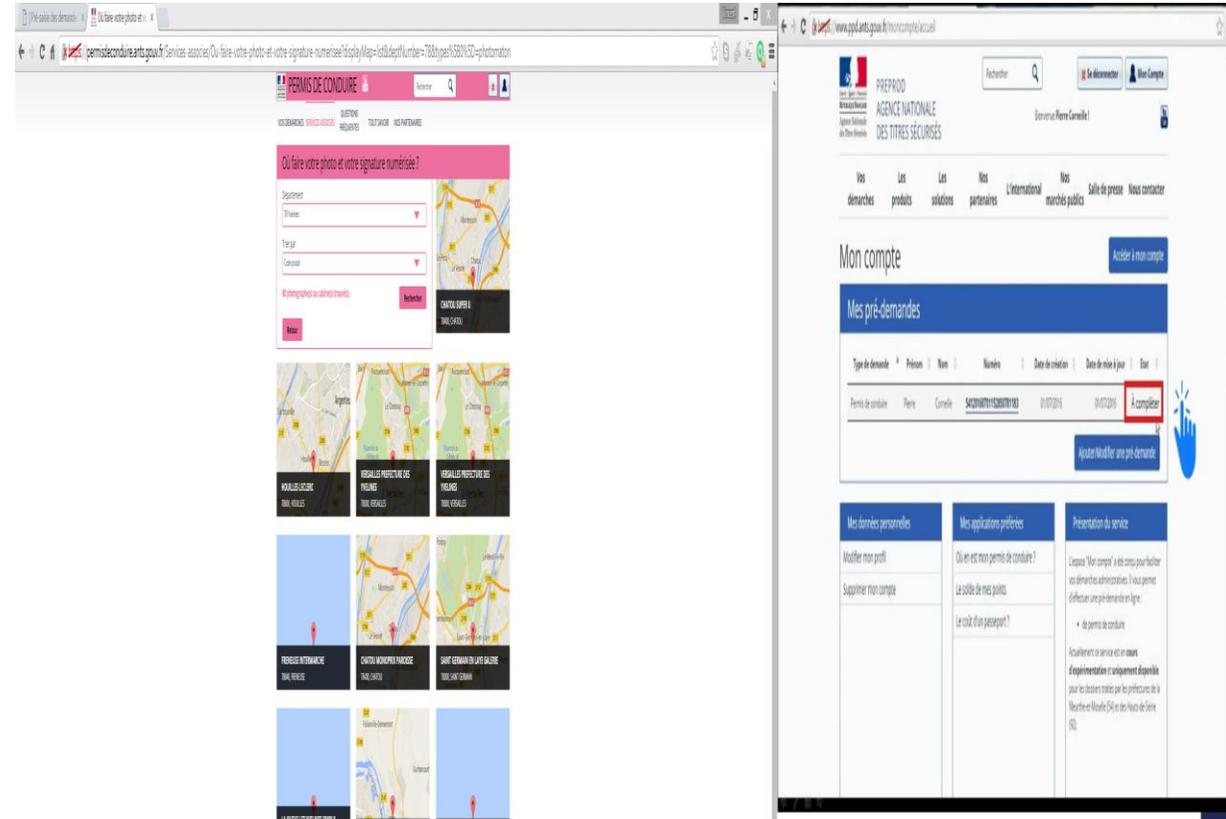
Information de la demande			
État-civil			
?	Nom de naissance	CORNEILLE	Nom d'usage
	Prénoms	PIERRE	
	Date de naissance	1956-01-01	Sexe H
	Département de naissance		Commune de naissance NANCY

Recueil complémentaire soumis par l'utilisateur

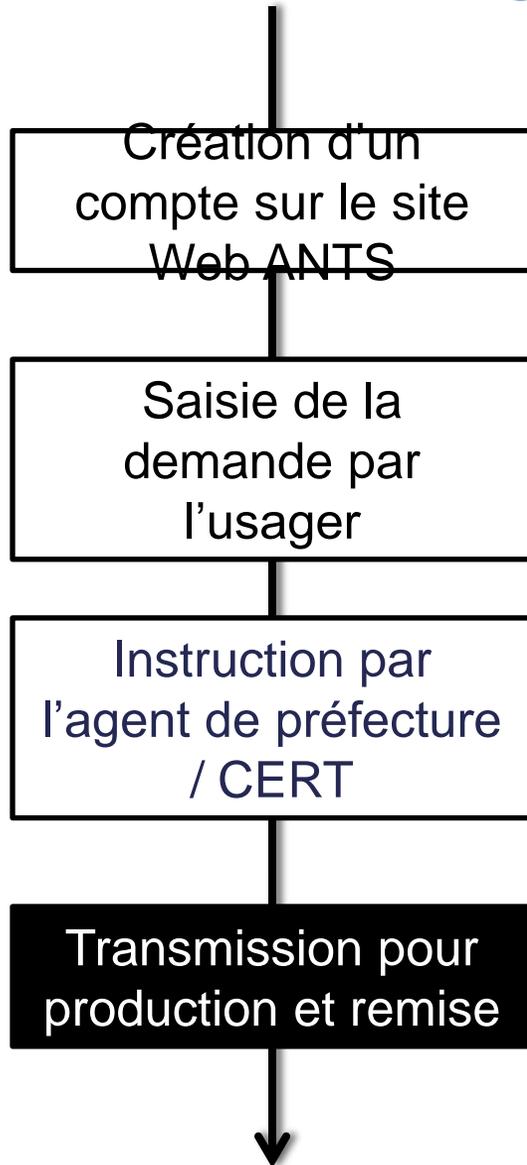
Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Saisie de la
demande par
l'utilisateur

Transmission pour
production et remise



Envoi du permis de conduire et remise du titre à l'utilisateur



Visualisation de l'historique de la demande

Création d'un compte sur le site Web ANTS

Saisie de la demande par l'utilisateur

Transmission pour production et remise

The screenshot displays the 'PORTAIL GUICHET AGENT' interface. The main content area shows the 'Historique de la demande' section, which is highlighted with an orange border. This section contains a table with the following data:

Date statut	Code statut	Libelle statut	Code événement
01/07/2016 17:40:01	Demande suspendue	Demande suspendue par l'agent Chef de service	

Below the history table, there is a 'Prédemande' section with a 'CONSULTER' button. The 'Données prédemande' section shows the following information:

Número de prédemande	12441542134215461243643	Code autorisé	543
Date prédemande	01/07/2016	Motif	Vol

The 'Etat-civil' section is partially visible at the bottom, showing the name 'CORNELLE' and the first name 'PIERRE'.

Outil de recherche avancée

Création d'un
compte sur le site
Web ANTS

Saisie de la
demande par
l'utilisateur

Instruction par
l'agent de
préfecture / CERT

Transmission pour
production et remise

The screenshot shows the 'Recherche globale' (Global Search) interface on the PSA - Portail Guichet Agent website. The page title is 'LISTE DES DEMANDES SUR L'AUTORITE 543'. The search filter form includes the following fields:

- Nom:
- Prénom:
- Date de naissance:
- Sexe: M F
- Numero de dossier:
- Ann:
- Dpt:
- Code postal:
- Modification: De:
- À:
- Statut:
- Motif:
- Trier par:

Buttons:

Results table:

N° Dossier	Nom	Prénom	Date Naissance	Sexe	N° Demande	Date Demande	Motif	Voir
	CORNELLE	PIERRE	07/01/1956	M	1244154213421546Q43643		VOL	
	MENARD	RAUL	19/04/1981	M	1244154213421546Q43644		VOL	
	DELAUNAY	ANTOINE	16/04/1981	M	1244154213421546Q43651		VOL	
	OGER	DAVID	22/06/1972	M	1244154213421546Q43656		VOL	
	TESSIER	ETIENNE	19/04/1981	M	1244154213421546Q43661		VOL	



I. Les gains identifiés pour ...

L'usager



de déplacement (« je fais mes démarches de n'importe où »)

- **Compatibilité** avec les **tablettes** & les **smartphones**
- **Pas besoin d'un scanner** (une photo avec la tablette ou le smartphone permet de joindre un document)
- **Accompagnement en ligne** de ses démarches (ergonomie, aide aux usagers, ...)
- **Suivi en ligne** de ses démarches (sur le site, information par SMS/mail, ...) **dès le début de la démarche**



Les agents en préfecture/CERT

La mise à disposition d'un outil ergonomique, moderne, d'utilisation simplifiée conçu autour des besoins exprimés par les agents (ateliers organisés durant le 1^{er} trimestre 2016 avec des agents des préfectures de Bordeaux, Bobigny, Le Raincy, Cergy)

- **L'assurance de n'avoir à travailler que sur des dossiers dont la complétude est garantie** (automatismes et vérification de la pertinence des P.J. par le CTN)
- **Le maintien du lien avec l'usager entant que de besoin à travers un outil de dialogue pour assurer la qualité des informations reçues**
- **La mise à disposition d'outils facilitant l'organisation de son activité** et permettant de fluidifier les manipulations à réaliser.
- **Une consultation et une vision d'ensemble sur tous les dossiers** dont il a la charge, plus immédiate, plus rapide, et sur l'ensemble de la procédure du dépôt de la demande à la remise du titre

I.Planning d'ouverture des téléservices

•23 juin 2016

Possibilité d'effectuer les demandes de renouvellement du permis de conduire dans les cas de perte, vol, détérioration, expiration de la durée administrative

Utilisation pour les agents de la visionneuse améliorée

•15 octobre 2016

Possibilité d'effectuer tous types de demandes de titre y compris via les écoles de conduite, d'obtenir une attestation provisoire de droits à conduire

Pour les agents, mise à disposition du portail guichet agents (PGA)

•30 novembre 2016

Paiement en ligne pour la taxe régionale

Version finalisée du PGA