

# DÉPLOIEMENT PRÉ-DEMANDE RETOUR D'EXPÉRIENCE PATROUILLES ANTS

20/01/2016



# SOMMAIRE

- Présentation du projet Pré-demande
- Présentation du dispositif de Patrouille
- FAQ
- Contact

# PRÉSENTATION DU PROJET PRÉ- DEMANDE

Objectifs

Atouts

Impacts agents et usagers

Plan de déploiement

# LE PROJET PRÉ-DEMANDE

- La pré-demande : le premier pas vers une procédure de demande de titre totalement dématérialisée

- Objectifs :

- Fluidifier le processus de production du permis de conduire
- Faciliter le travail des agents en préfecture
- Répondre à l'objectif de simplification et de modernisation du gouvernement

- Un travail collaboratif :

- Les partenaires de la photographie
- Dans un second temps : les éditeurs de logiciels Auto-écoles



# LES AVANTAGES DE LA PRÉ-DEMANDE

## ■ Pour les préfectures :

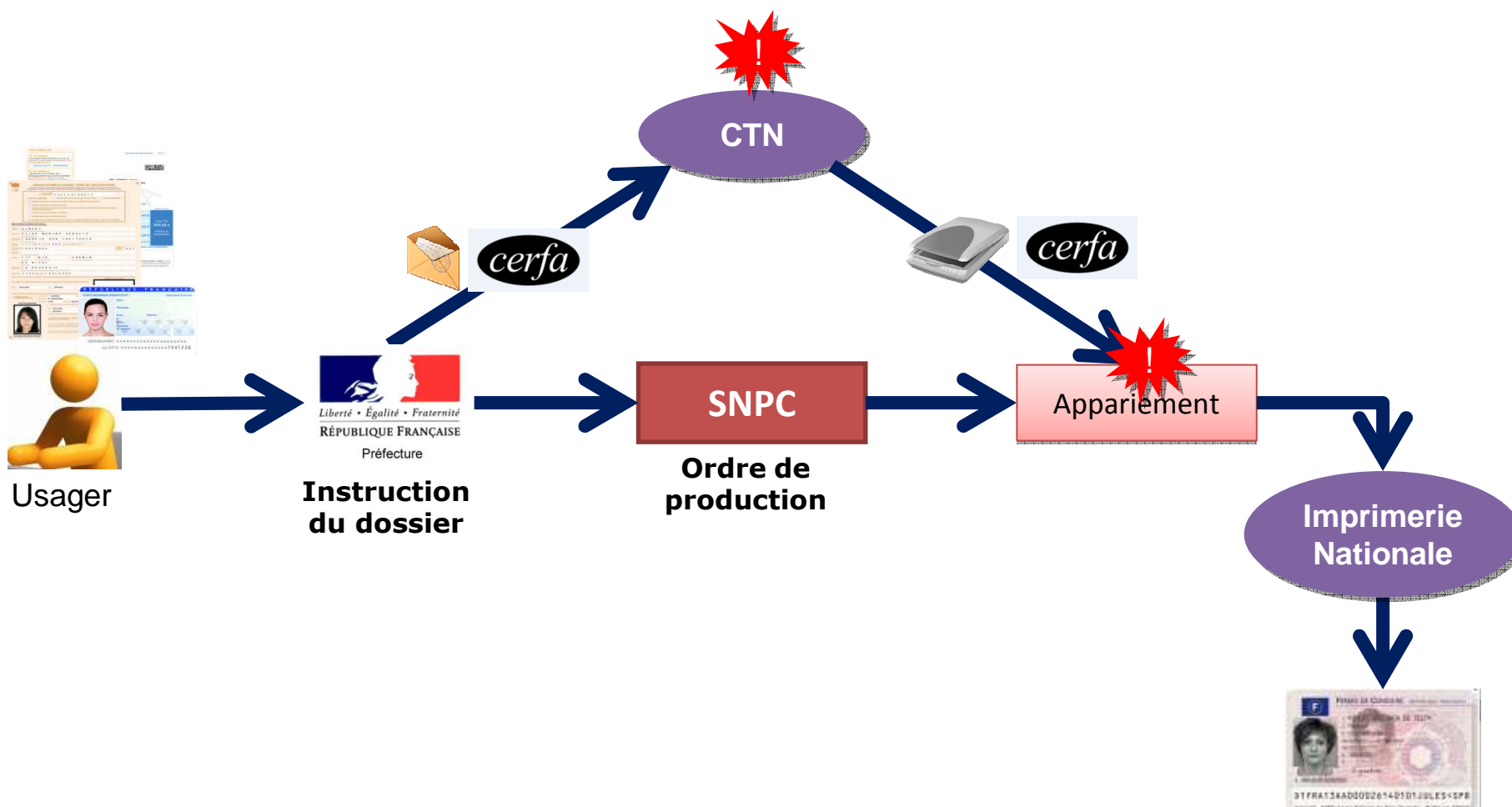
- Une simplification du travail des agents grâce à la numérisation du Cerfa06,
- Un gain de temps grâce à la fin des bordereaux d'envoi au CTN,
- La fin des anomalies de production liées au Cerfa06 :
  - Statut 11 Recherche de Cerfa appariable et Statut 12 Abandon pour Cerfa non reçu
  - Statut 31 Tentative d'appariement manuel et Statut 99 Abandon de la procédure de délivrance
  - ⇒ Le Cerfa dématérialisé arrivant avant le lancement de l'ordre de production, il n'y aura donc plus de problèmes de numérisation
- Un outil simple et ergonomique

## ■ Pour les usagers :

- Des temps d'attente réduits en préfecture,
- Une information pas à pas des usagers par sms et/ou mail,
- Un suivi en ligne de la pré-demande,
- Toujours la possibilité de présentation unique en préfecture lors du dépôt des pièces justificatives ou du retrait du titre

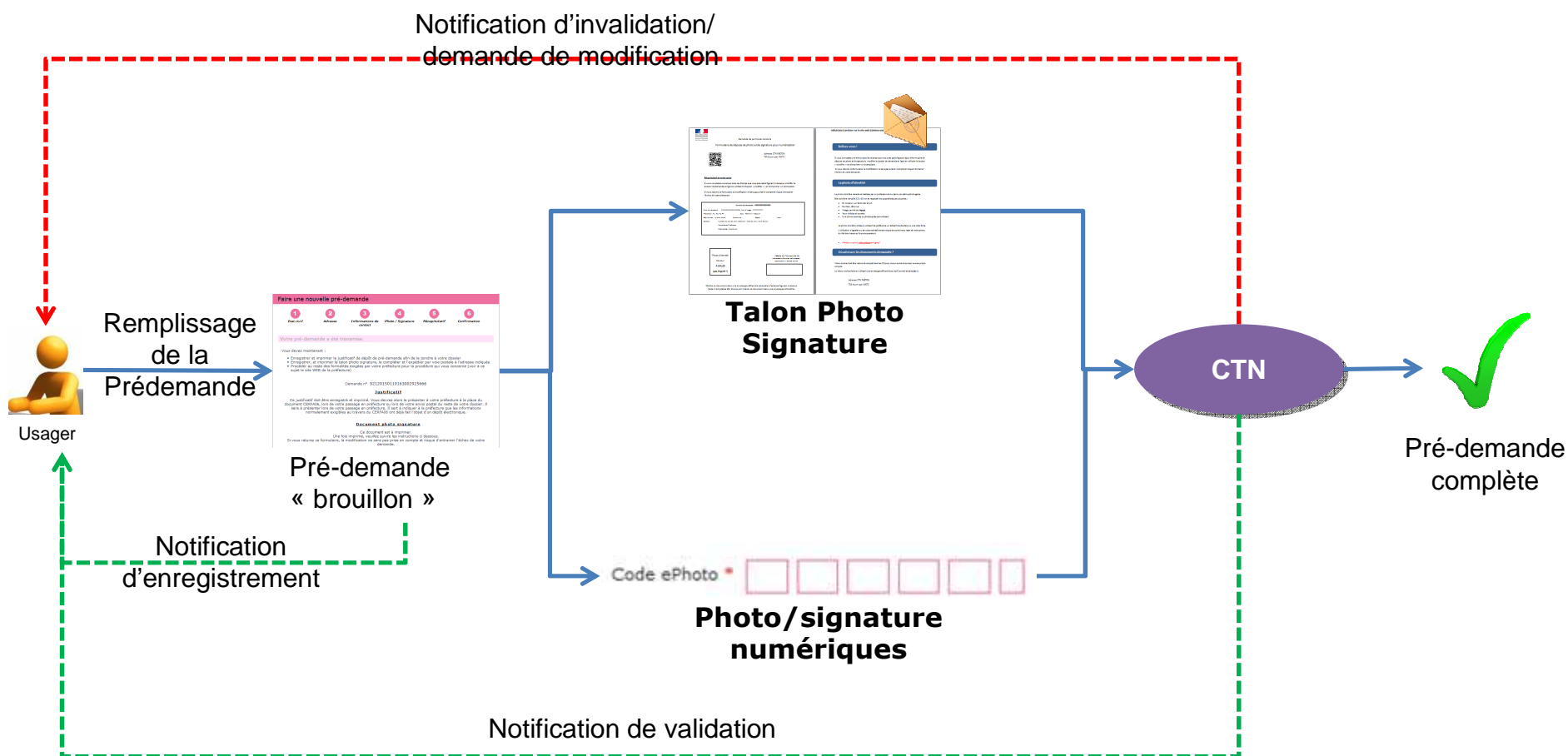
# LA PRÉ-DEMANDE – DÉMATÉRIALISATION DU CERFA

## ■ Schéma actuel de production du Permis de conduire



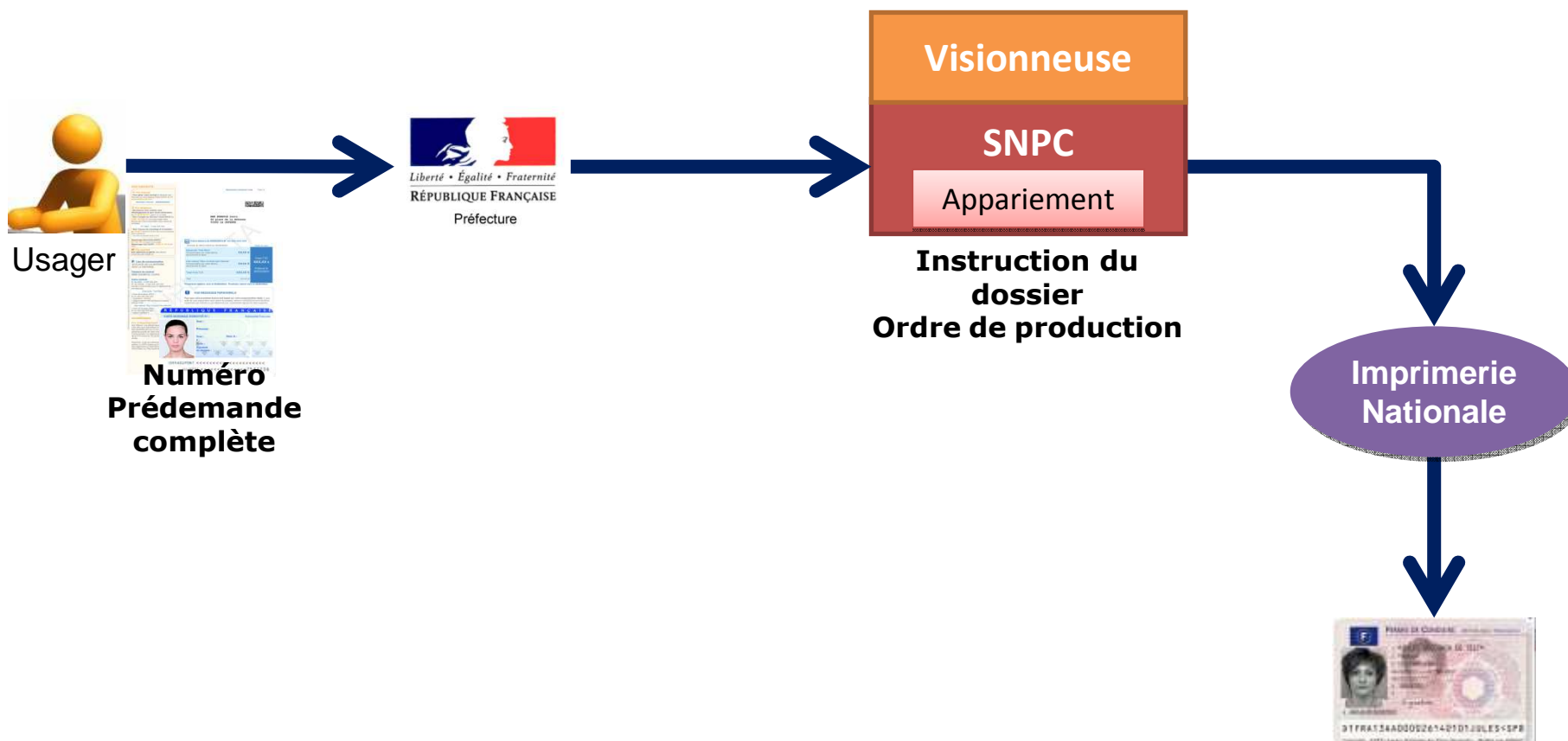
# LA PRÉ-DEMANDE – DÉMATÉRIALISATION DU CERFA

- Evolution du schéma de production du Permis de conduire :  
partie usagers



# LA PRÉ-DEMANDE – DÉMATÉRIALISATION DU CERFA

- Evolution du schéma de production du Permis de conduire :  
partie préfecture



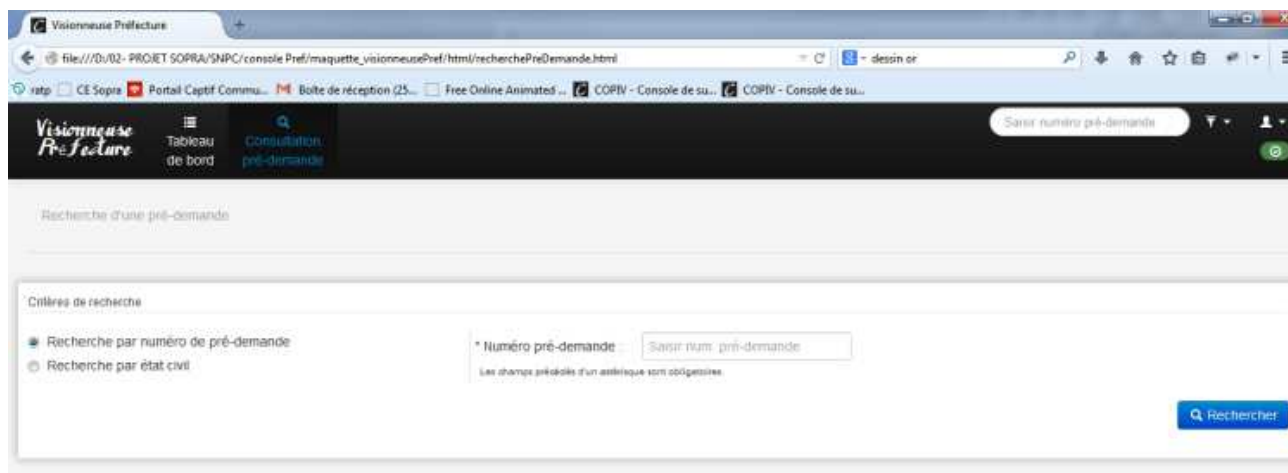


# LA VISIONNEUSE

- Application web permettant de consulter les pré-demandes de production de titres sécurisés
- Deux nouvelles transactions dans le SNPC
  - VIS : Consultation d'une pré-demande précise dans la visionneuse
  - VISIO : Accès à la page d'accueil de la visionneuse
- Possibilité de réaliser une recherche de pré-demande
  - par numéro de pré-demande
  - par état civil
- Possibilité de consulter la pré-demande
  - Données saisies par l'utilisateur depuis le site ANTS
  - Photo & Signature (soit photo/signature numériques, soit photo/signature récupérées par le CTN sur le TPS)
  - Motif de la demande
  - Signature numérique de la demande

# LA VISIONNEUSE

## ■ Recherche par numéro de pré-demande



The screenshot shows the 'Visionneuse Préfecture' web application. The header includes the logo, navigation links for 'Tableau de bord' and 'Consultation pré-demande', and a search bar labeled 'Saisir numéro pré-demande'. The main content area is titled 'Recherche d'une pré-demande' and contains a search criteria section. Under 'Critères de recherche', the option 'Recherche par numéro de pré-demande' is selected. A text input field labeled '\* Numéro pré-demande' is present, with a placeholder 'Saisir num. pré-demande'. A note below the field states 'Les champs précédés d'un astérisque sont obligatoires.' A blue 'Rechercher' button is located at the bottom right of the search criteria section.





## ■ Recherche par état civil



The screenshot shows the 'Visionneuse Préfecture' web application with the search criteria for civil status selected. Under 'Critères de recherche', the option 'Recherche par état civil' is selected. The search fields include: '\* Nom' (text input), 'Prénoms' (text input), 'Date de naissance' (date input with format JJ/MM/AAAA), and 'Sexe' (radio buttons for F and M). A note below the fields states 'Les champs précédés d'un astérisque sont obligatoires.' A blue 'Rechercher' button is located at the bottom right of the search criteria section.

# LA VISIONNEUSE

## ■ Consultation des données de la Pré-demande

**Visionneuse Préfecture**       
Tableau de bord Recherche pré-demande 07/01/2016 15:19

Numéro de la pré-demande : 92120151221080101000394

**Données CERFA06 saisies depuis le site de pré-demande**

Date de la pré-demande : 21/12/2015

**Etat civil**

Nom de l'utilisateur : DUVUPRUI  
Prénoms de l'utilisateur : PASCALINE  
Sexe de l'utilisateur : F  
Date de naissance : 30/11/1989


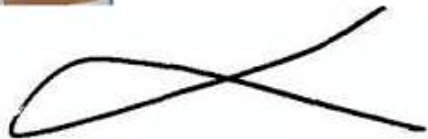
**Adresse**

Numéro de voie : 39  
Extension de voie :  
Type de voie : RUE  
Nom de voie : STEPHANE GRAPPELLI  
Complément :  
Code postal : 41800  
Commune : GACOGNE

**Données complémentaires**

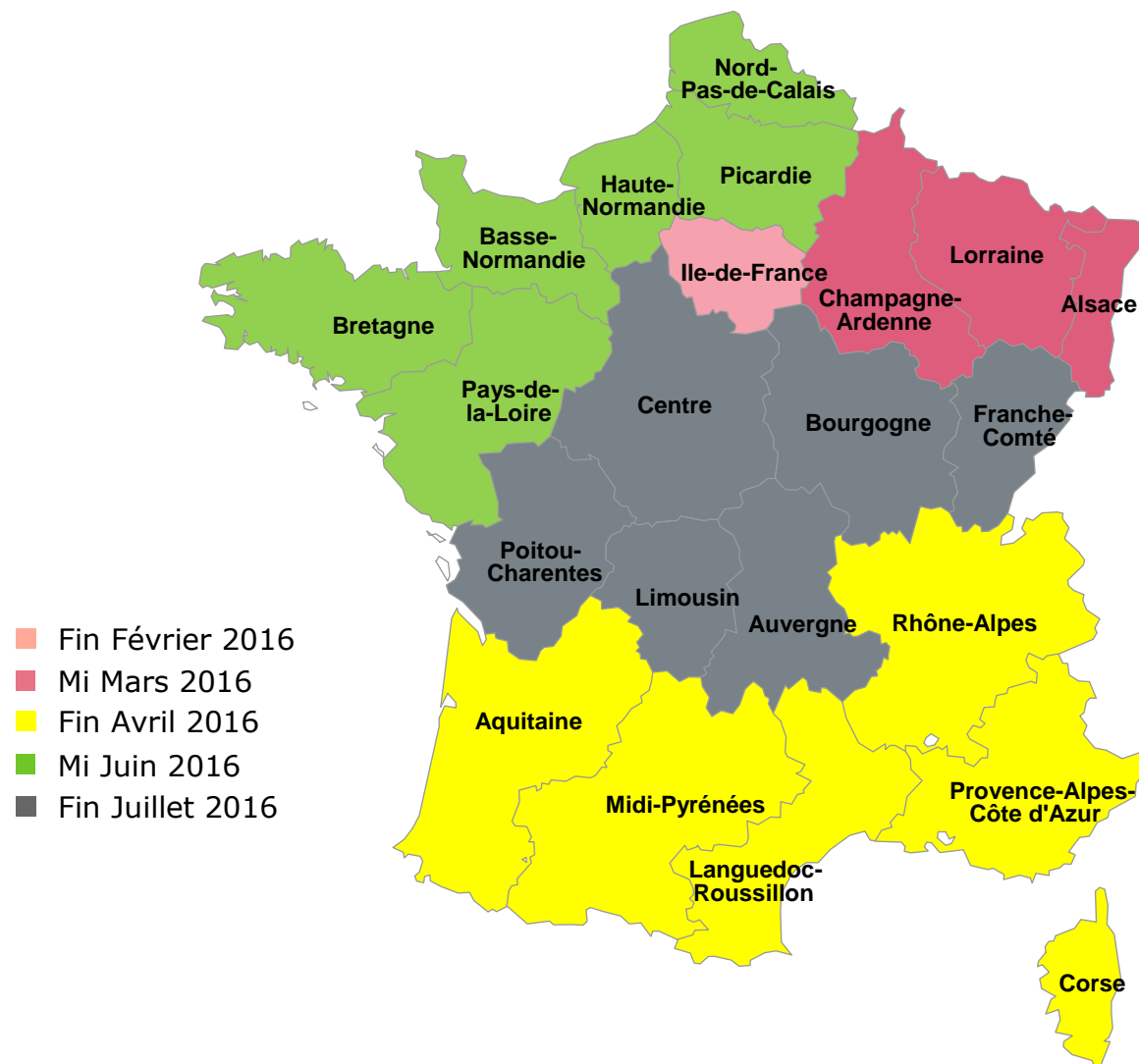
Code autorité : 921  
Motif de la demande : Détérioration du titre  
Demande signée : Oui

**Photo / Signature**

[← Accueil Visionneuse](#) [← Retour](#) [✖ Suppression de la pré-demande](#)

# PLAN DE DÉPLOIEMENT



# PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE PATROUILLE

Objectifs, contenu et modalités

Retour d'expérience

Partage de bonnes pratiques

# LE DISPOSITIF DE PATROUILLES

## ■ Patrouilles ANTS :

- Un dispositif de contact métier pris en charge par l'ANTS
- Instauré début 2014 suite à l'implémentation de Faeton1

## ■ Objectifs :

- Instaurer un dialogue avec les préfetures afin de comprendre les contraintes et les problématiques rencontrées lors de la production des permis de conduire
- Collecter les besoins du terrain autour des processus de production du permis de conduire

## ■ Modalités : déplacement d'une journée d'un Patrouilleur en préfecture sur le format habituel suivant :

- Recueil de l'organisation et des difficultés de la préfecture, partage de bonnes pratiques,
- Observation de l'organisation et de l'accueil au guichet,
- Réunion d'échange avec les agents sur la chaîne de production, les statuts de production, l'outil de suivi de la production CPVT2, les besoins métiers, ...

➔ 1<sup>ier</sup> cycle finalisé : l'ensemble des départements ont bénéficié d'une Patrouille

# RETOUR D'EXPÉRIENCE - EVOLUTIONS

## ■ Recueil du besoin :

- Exploitation des informations recueillies
- Identification, priorisation et qualification (nécessité, valeur ajoutée...) des pistes d'amélioration
- Arbitrage et construction de la feuille de route du processus d'amélioration continue

## ■ Exemples d'évolutions réalisées en 2015 :

- Nouvelle version du Bordereau CTN afin d'éliminer les erreurs de génération du code barre,
- Ajout de l'information Guichet / Domicile dans le CSUTI,
- Evolution de l'outil CPVT2 (ajout de Choix, ajout des Noms,...)
- Reprise du numéro NEPH entre certaines transactions,
- Ajout de la fonction RET et ARR sur certaines transactions,...

## ■ Evolution à l'étude et temporisée :

- Ne pas détruire les titres au « Statut 83 – Titre non remis PND » mais les renvoyer à la préfecture émettrice de la demande

# RETOUR D'EXPÉRIENCE – BONNES PRATIQUES

## ■ Exemples de bonnes pratiques recueillies :

- Renvoi de l'ensemble du dossier incomplet à l'usager (à l'exception des primatas),
- Edition systématique du PCERF au guichet, par courrier ou en commission médicale,
- Utilisation du Copier / Coller et des macros de raccourcis dans le SNPC,
- Notification de la disponibilité du titre en préfecture (sms ou courrier),
- Remise de titre réalisée sur un guichet dédié ou au pré-accueil,
- Réalisation du suivi de la production via le CPVT2.



# RETOUR D'EXPÉRIENCE – RECOMMANDATIONS

## ■ Recommandations :

- Suivi de la production via le CPVT2 Choix 3
  - Consultation le jour J des bordereaux envoyés en production à J – 4 semaines
  - Identification des quelques dossiers en erreur (généralement 1 à 2 max par bordereau)
  - Relance des usagers en fonction de la cause du rejet
- Suivi des dossiers en erreurs via le CPVT2 Choix 4
  - Consultation régulière : 1 fois par semaine par exemple,
  - Reprise des dossiers qui ont échappé au contrôle du Suivi de la production via le Choix 3
- Suivi de la liste des titres à détruire via le CPVT2 Choix 5
  - Réalisation d'une campagne de destruction : 1 fois par an par exemple

# FAQ

# FAQ

| Questions   | Réponses  |
|---|---|
| Faut-il indiquer un lieu-dit, un hébergement sur le Cerfa06 ?   | Oui, plus l'adresse est précise plus les chances que le titre arrive au destinataire sont importantes   |
| Quelle est la différence entre l'adresse dans le SNPC et l'adresse sur le Cerfa06 ?<br>Faut-il mettre à jour l'adresse dans le SNPC si les deux adresses sont différentes ? | L'adresse du Cerfa06 est celle utilisée par la Poste pour la distribution du nouveau titre.<br>En cas de doute, il est recommandé de vérifier auprès de l'utilisateur avant la mise à jour de l'adresse SNPC que l'adresse du Cerfa06 est bien son adresse principale.                                      |
| Le centre d'appel de l'ANTS peut-il débloquent un dossier bloqué ?  | Non, le centre d'appel de l'ANTS n'est pas en mesure de débloquent un dossier. Pour toutes les demandes relatives à des dossiers bloqués, il est conseillé d'écrire à l'adresse suivante : <a href="mailto:ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr">ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr</a> |
| Quelle est la procédure pour commander les enveloppes d'envoi au CTN ?  | Pour obtenir des enveloppes d'envoi au CTN, le chef de bureau doit envoyer un mail à l'adresse <a href="mailto:ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr">ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr</a> indiquant le nombre d'enveloppe qu'il souhaite recevoir, ainsi que l'adresse de livraison.  |
| Peut-on mettre dans une même enveloppe un Cerfa06 et PCERF ?  | Oui, il est désormais possible de faire un envoi groupé dans le même bordereau.   |
| Le Cerfa SNPC (PCERF) peut-il être envoyé aux usagers ?   | Le Cerfa SNPC peut être envoyé aux usagers en courrier simple.  |
| Des cases vides sur le Cerfa06 en amont d'un nom par exemple sont-elles un facteur de rejet par le CTN ?  | Les cases vides ne sont pas un facteur de rejet par le CTN lors de la numérisation. En revanche, cela peut créer une numérisation de mauvaise qualité et donc des erreurs.  |
| Doit-on mettre tous les prénoms d'un usager sur le Cerfa06 afin que les informations soient identiques au SNPC ?  | Il est nécessaire de mettre tous les prénoms d'un usager sur le Cerfa06. Ces informations sont nécessaires pour le bon appariement entre le Cerfa et la demande de production SNPC. En leur absence, le titre se retrouvera au statut 31 – Tentative d'appariement manuel.                                  |

# FAQ

| Questions   | Réponses   |
|---|--|
| Quels sont les délais moyens de production d'un titre à partir de l'envoi du Cerfa06 ?<br>Peut-on raccourcir les délais de production d'un titre? | A ce jour, les délais moyens de production varient entre 8 et 12 jours.<br>Ils ne peuvent pas être réduits, sauf ayant recourt à la procédure via Pré-demande qui affiche un délai de production d'environ 5 à 7 jours.  |
| Quel est le délai au delà duquel il n'est pas possible de rééditer un titre à l'identique ?   | Le délai est de 6 mois après quoi les données sont purgées.  |
| Dans quels cas des titres peuvent arriver en préfecture alors qu'ils étaient attendus au domicile de l'utilisateur ?                              | Il peut s'agir d'une erreur à la génération du bordereau : si tous les dossiers d'un bordereau ont été mal aiguillés, il est nécessaire de télécharger la dernière version du bordereau afin que les codes d'aiguillage des bordereaux soient conformes à la demande.<br>S'il s'agit d'un cas isolé, cela signifie que le CTN a considéré l'adresse sur le Cerfa06 comme non valide et a forcé le renvoi du titre en préfecture.                                       |
| Quelle est la démarche à suivre pour une remise de titre au guichet ?   | Lors d'une remise de titre au guichet, il faut :<br>1. Vérifier que la validité des droits à conduire de l'utilisateur ainsi que le numéro du titre qu'il rend (CDOCP),<br>2. Donner le titre à l'utilisateur en lui demandant de contrôler les données inscrites, et préparer le PRETI<br>3. Si l'utilisateur valide les informations du titre, valider le PRETI,<br>4. Attirer l'attention de l'utilisateur le code télépoint sur le courrier accompagnant le titre. |
| Peut-on signaler un dossier sur lequel la photo ne correspond pas aux exigences du CTN ?  | Dans des cas exceptionnels ( <u>raisons médicales</u> ), vous pouvez signaler une photo ne correspondant pas aux normes exigées en envoyant un mail avec la photo en question à la boîte <a href="mailto:ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr">ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr</a> . Cette mesure doit être exceptionnelle et se faire avec discrétion pour l'utilisateur. Il est important de respecter les délais.                            |

# FAQ

| Questions   | Réponses   |
|---|--|
| Est-il possible d'envoyer les permis AM au domicile de l'usager puisqu'il s'agit d'un primata ?   | Non, il est nécessaire de réaliser une remise de titre au guichet pour les permis AM.<br>En effet, la réglementation indique que l'usager doit se présenter au moins une fois devant un agent de l'état, afin de vérifier son identité : en l'occurrence, nécessairement un agent de la préfecture puisque les permis AM ne passe pas devant un inspecteur.  |
| A quoi correspond le code IFTI dans l'HISTO d'un dossier SNPC ?   | Le code IFTI indique que des modifications ont été apportées au dossier suite à un <b>flux postal</b> : remise du titre (Statut 81 ou 82), retour expéditeur (Statut 83) ou perte de trace postale (Statut 84).  |
| Au bout de combien de temps apparaît le Statut 40 - Titre en cours de fabrication, premier statut dans la production normale d'un titre ? | S'il n'y a eu aucun problème avec la numérisation du Cerfa et l'appariement entre le Cerfa et la demande SNPC, le statut 40 apparaît au bout de 4 jours en moyenne.<br>Cependant s'il y a un problème avec le Cerfa, il est possible de n'avoir aucune information de statut pendant 12 jours, jusqu'à l'apparition du statut 11 - Recherche d'un Cerfa appariable.                                    |
| Que signifie le Statut 11 - Recherche d'un Cerfa appariable ?   | Le statut 11 n'est pas un statut d'erreur, il signifie que le CTN cherche le Cerfa06 via le numéro NEPH depuis plus de 12 jours.<br>Il faut soit renvoyer un PCERF au CTN dans les 3 jours suivant l'apparition du statut 11, soit attendre 7 jours pour le passage au statut 12.  |
| Que signifie le Statut 12 – Abandon pour Cerfa non reçu ?   | Cela apparait lorsque , au bout de 19 jours de recherche, le CTN n'a pas trouvé de Cerfa avec le numéro NEPH correspondant à la demande de production.<br>Il peut s'agir d'un oubli d'envoi, d'un Cerfa non lu car collé au précédent, d'un numéro NEPH non écrit, erroné, ou mal écrit donc mal lu.<br>Dans tous les cas, il est nécessaire de refaire une demande standard, avec l'envoi d'un PCERF. |

# FAQ

| Questions   | Réponses  |
|---|---|
| Comment traiter un Statut 83 – Titre non remis PND ?    | <p>Le statut 83 correspond à deux cas détaillés dans le libellé du statut :</p> <p>1. Délai d'instance dépassé : ce statut signifie que l'utilisateur n'était pas présent lors du passage du postier, et n'est pas allé chercher le pli au bureau de Poste avant l'expiration du délai de conservation de 15 jours. Le pli a donc été renvoyé à l'expéditeur, l'Imprimerie Nationale, qui a détruit le titre. Il faut donc, après avoir contacté l'utilisateur et vérifié sa disponibilité pour recevoir à nouveau le titre chez lui, réaliser une réédition à l'identique. Il n'est pas nécessaire d'envoyer un nouveau Cerfa au CTN. Si l'utilisateur a demandé à changer le mode d'envoi, il faut réaliser une nouvelle demande de production standard, avec envoi d'un nouveau Cerfa.</p> <p>2. Adresse incomplète : ce statut signifie que l'adresse indiquée sur le Cerfa06 n'a pas permis à la Poste d'identifier l'utilisateur à qui le pli devait être remis. Le pli a donc été renvoyé à l'expéditeur, l'Imprimerie Nationale, qui a détruit le titre. Il faut donc contacter l'utilisateur et réaliser une nouvelle demande d'édition standard avec un nouveau Cerfa06. Il est recommandé de faire particulièrement attention à l'adresse indiquée sur ce Cerfa.</p> |
| Comment traiter un Statut 84 - Perte de trace postale ? | <p>Le statut 84 signifie que la Poste n'est pas en mesure de déterminer où se trouve le titre. Il faut donc :</p> <p>1. Vérifier que le titre n'est pas en préfecture,<br/>2. Vérifier auprès de l'utilisateur s'il est en possession de son titre et si oui, réaliser un PRETI de remise,<br/>3. Si le titre n'est ni en préfecture ni chez l'utilisateur, réaliser une réédition à l'identique.</p> <p>Il est également fortement conseillé de demander à la Poste de réaliser une enquête.</p>   |

# FAQ

| Questions   | Réponses   |
|---|--|
| Que faire lorsqu'un titre apparaît au Statut 40 - Titre en cours de fabrication pendant plus de deux semaines ? | Il s'agit d'un problème de remontée des informations de production. Sans évolution sous 24h, les préfectures doivent remonter le dossier à l'ANTS afin que nous puissions investiguer.   |
| Comment traiter un dossier bloqué au statut 70 ?  | <p>Le statut 70 - Titre en cours de distribution <u>n'est pas une anomalie</u> : ce statut signifie que La Poste est en possession du titre et tente actuellement de le remettre à l'utilisateur.</p> <p>Ce statut peut être une anomalie si le dossier y reste bloqué <b>pendant plus de 4 semaines</b>. Il faut alors se rapprocher de La Poste afin d'obtenir plus d'information sur le devenir du courrier. Si La Poste n'a pas d'information supplémentaire, il doit être traité comme un statut 84 - Perte de trace postale.</p>   |
| Que signifie le Statut 81 – Titre remis à l'utilisateur – Distribué par la Poste de Douai ?                     | <p>Il s'agit d'un PND (83) mal flashé par La Poste.</p> <p>Soit l'utilisateur n'est pas allé chercher son titre au bureau de Poste sous 15 jours, soit l'adresse était erronée. Dans tous les cas, le titre est reparti à l'expéditeur (Imprimerie Nationale située à Douai) pour destruction du titre. Il est alors nécessaire de procéder à un renvoi du dossier avec un nouveau Cerfa06 (nouvelle sollicitation de l'utilisateur obligatoire).</p> <p>Un traitement manuel hebdomadaire de ces faux statuts 81 est effectué par l'ANTS afin de les repasser au statut 83. Il est nécessaire d'attendre le passage au statut 83 pour pouvoir réaliser la nouvelle demande de production.</p> |

# LES CONTACTS



# LES CONTACTS

- En cas de difficultés, l'équipe ANTS vous accompagne.
- Vous pouvez contacter :

| Nom   | Mail   |
|---|--|
| Pierre ORSZAG<br>Réfèrent Permis de conduire                                | <a href="mailto:pierre.orszag@interieur.gouv.fr">pierre.orszag@interieur.gouv.fr</a>                             |
| Hélène FRANCOIS<br>Patrouille Permis de conduire<br>Déploiement Pré-demande | <a href="mailto:helene.francois@cgi.com">helene.francois@cgi.com</a>   |
| Liza PATRIS<br>Déploiement Pré-demande                                      | <a href="mailto:liza.patris@cgi.com">liza.patris@cgi.com</a>   |
| Cédric JOLYS<br>Déploiement Pré-demande                                     | <a href="mailto:cjolys@aerial-group.com">cjolys@aerial-group.com</a>   |
| BAL Suivi de Production des Permis  | <a href="mailto:ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr">ants-suivi-permisdeconduire@interieur.gouv.fr</a> |