



**PRIORITÉ À LA MOBILITÉ
LE PRESIDENT**

38 avenue du Rhin

CS 80049

67027 Strasbourg Cedex

Tél. 03 88 36 04 34

Fax 03 88 36 00 63

**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
Monsieur Gérard COLLOMB**

**1 Place Beauvau
75800 PARIS Cedex 08**

DB/IT-D – 2017.052

Strasbourg, le 29 novembre 2017

Monsieur le Ministre de l'Intérieur,

Nous nous permettons de venir vers vous concernant les démarches relatives au certificat d'immatriculation et au permis de conduire qui, depuis le 6 novembre 2017, s'effectuent non plus aux guichets des Préfectures mais de manière totalement dématérialisée.

L'Automobile Club Association (ACA), qui défend la mobilité et les usagers de la route et de la rue, a largement relayé les informations officielles sur ce sujet auprès de son million d'adhérents.

En effet, l'ACA adhère au dispositif car il simplifie notamment le quotidien des administrés en leur permettant de faire leurs démarches à n'importe quel moment sans avoir à se déplacer et à patienter en Préfecture.

Encore faut-il que cela fonctionne...

Nos services recueillent depuis plusieurs jours des appels d'adhérents qui ne parviennent pas à effectuer leurs démarches en ligne (connexion impossible, blocage au moment de la finalisation d'une demande, ANTS injoignable, insuffisance du niveau des informations livrées par les médiateurs numériques, accès difficile aux points numériques...).

Ces blocages, en plus de détériorer les rapports administration-usagers, exposent ces derniers à des situations d'infractions au Code de la route puisqu'ils sont tenus, pour pouvoir circuler dans les règles, d'effectuer les formalités en respectant des délais stricts.

Si la jeunesse du dispositif peut souffrir de quelques dysfonctionnements, il n'est pas acceptable que les usagers soient purement et simplement laissés « au bord de la route ».

En effet, les témoignages - dont quelques-uns sont reproduits en annexe -, illustrent le caractère ubuesque des situations auxquelles les usagers peuvent être confrontés.

Certains cas traduisent de véritables manquements à la mission de service public incombant à l'Administration.

L'ACA formule 5 demandes :

1. Une résolution rapide des problèmes techniques et, si besoin, un redimensionnement du dispositif numérique de l'ANTS afin qu'il soit techniquement adapté et en phase avec les besoins.
2. Le traitement rapide des dossiers et des courriels des usagers restés sans réponse depuis plusieurs semaines.
3. La possibilité de recours ponctuel au dossier « papier » pour les cas les plus urgents.
4. La garantie d'un accès aux Points numériques et aux Médiateurs numériques, lesquels doivent être mobilisés en nombre suffisant et être suffisamment formés pour seconder efficacement, comme cela a été annoncé, les usagers qui n'ont pas internet ou ne sont pas à l'aise avec les téléprocédures.
5. La garantie d'une administration accessible pour le traitement personnalisé des cas les plus spécifiques qui ne pourront pas tous être prévus et traités par une interface numérique.

Je vous remercie de l'attention qui sera portée à notre démarche qui se veut constructive et collaborative pour atteindre l'objectif du Plan Préfecture Nouvelle Génération : rendre aux usagers un service de meilleure qualité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre de l'Intérieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Didier BOLLECKER
Président

