

Cartes grises en ligne : l'ACA alerte le Gouvernement sur les dysfonctionnements

L'Automobile Club Association (ACA) qui compte 1 million d'adhérents en France **a alerté le Ministre de l'Intérieur et le Délégué à la sécurité routière sur les situations de blocage** parfois ubuesques auxquelles certains usagers sont confrontés lors de leurs démarches d'immatriculation désormais totalement dématérialisées.

« L'ACA adhère au dispositif de dématérialisation 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... » **commente Didier BOLLECKER, Président de l'ACA.**

Les services de l'ACA 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, détériorent les rapports administration-usagers, et 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'.... » poursuit Didier BOLLECKER.

L'ACA qui a produit aux autorités quelques exemples de témoignages d'adhérents 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.

« Cette démarche se veut **constructive et collaborative** pour atteindre l'objectif du Plan Préfecture Nouvelle Génération : rendre aux usagers un service de meilleure qualité ! » conclut Didier BOLLECKER.

[Courrier dématérialisation Ministre de l'Intérieur](#)

[Courrier dématérialisation Délégué à la Sécurité Routière](#)

[Témoignage des adhérents de l'ACA](#)

DÉMATÉRIALISATION DES FORMALITÉS D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES

Quelques témoignages de nos adhérents



Dialogue de sourds

GENEVIÈVE a acheté une voiture et doit la faire immatriculer à son nom. Elle n'a pas d'accès à internet. Elle se rend en Préfecture pour faire les formalités aux bornes du Point Numérique et être assistée par un Médiateur numérique. S'en suit un dialogue ubuesque...

J'ai acheté une voiture, je viens faire les formalités pour la faire immatriculer à mon nom à une borne, car je n'ai pas internet.

Vous avez une adresse mail ?

Non, je n'ai pas d'accès à internet...

Désolé, je ne peux rien faire pour vous. Pour vous aider, il me faut votre adresse mail...

Mais je n'ai PAS d'adresse mail, car je n'ai PAS internet...

Adressez-vous à une assistante sociale qui vous aidera à en créer une...

Je vous donne notre dépliant d'information avec l'adresse du site internet de l'ANTS.

MAIS JE N'AI PAS INTERNET !!!!

Allez, au revoir et bonne journée !



Immatriculation bloquée à cause d'une pièce justificative réclamée à tort

ROBERT a acheté un véhicule de collection et immatriculé comme tel [mention « collection » sur le certificat d'immatriculation]. Le véhicule a été mis en circulation avant le 1^{er} janvier 1960 et est donc dispensé de contrôle technique notamment lors d'une vente. Cette situation n'est manifestement pas prévue par l'interface de l'ANTS qui réclame cette pièce.



À défaut de produire la preuve du contrôle technique, dont il est pourtant exonéré, il se trouve bloqué car la démarche en ligne ne peut pas être finalisée. Il attend toujours une réponse au mail qu'il a envoyé à l'ANTS pour exposer sa situation particulière...

Vente d'un véhicule d'occasion : l'effet domino du blocage

SÉBASTIEN a vendu sa voiture à un particulier. Il doit déclarer la vente et l'acheteur, lui, doit faire les démarches pour l'immatriculer à son nom. Sauf que chaque tentative de déclaration en ligne se solde par une... page blanche.

Ce bug a un double effet. En plus de bloquer la formalité de déclaration de vente pour le vendeur, il empêche aussi l'acheteur de faire ses démarches. Il contacte la plateforme téléphonique de l'ANTS à plusieurs reprises. Après de longues minutes d'attente, les appels sont purement et simplement coupés...



L'accès aux bornes du Point Numérique refusé

ANNE essaye depuis 1 semaine de déclarer une cession de véhicule. Elle tente d'effectuer la démarche en créant un compte ANTS puis en se connectant via France Connect. Le résultat est le même : un message d'erreur lui indique que la procédure ne peut pas aller à son terme.

Elle se rend en Préfecture de son département pour accéder aux bornes du Point Numérique et être aidée par un médiateur numérique.



L'accès lui est purement et simplement refusé. Motif : « pour accéder au Point Numérique, il faut 'prouver' que la démarche initiée chez vous n'a pas fonctionné ». Elle tente d'expliquer sa situation pour espérer identifier d'où vient le problème... en vain.

En guise d'au revoir, elle se voit remettre une brochure d'information avec l'adresse du site internet de l'ANTS... par lequel elle tente précisément de faire les démarches depuis plusieurs jours déjà...

Contact : service_presse@automobileclub.org
Novembre 2017