

# 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<sup>er</sup> 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...