



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE LA REGION
LANGUEDOC-ROUSSILLON

C o m m u n i q u é d e p r e s s e

Montpellier, le 17 février 2012

Cartes grises
Prenez rendez-vous pour vos démarches d'immatriculation

Dans sa rubrique courrier des lecteurs, un media a relayé le témoignage d'un usager qui critique le nouveau système d'accueil sur rendez-vous pris par Internet aux guichets « cartes grises » de la préfecture. Si ce lecteur mentionne avec raison les difficultés que peuvent avoir certains usagers vis-à-vis d'Internet, les faits qu'il rapporte ne reflètent pas la réalité de la situation des usagers des cartes grises à la préfecture.

1. D'abord parce que la préfecture s'est engagée depuis plusieurs mois dans une démarche vraiment innovante.

Si quelques imperfections sont encore constatées (bien compréhensibles dans le cadre de la mise en place d'une telle réforme), les rendez-vous par internet diminuent nettement les files d'attente, améliorant de ce fait considérablement la qualité du service rendu à l'usager. C'est un progrès considérable.

Ainsi, depuis le 6 février 2012, les démarches d'immatriculation en préfecture se font uniquement sur rendez-vous, tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30.

Pour cela, il faut se connecter au site de la préfecture www.herault.gouv.fr -rubrique « vos démarches » - cartes grises, et se laisser guider.

Aujourd'hui, les usagers ont un délai moyen d'attente de 15 minutes (contre 45 avant cette initiative), et à une date et une heure qu'ils ont eux-mêmes choisis, et dans des locaux entièrement rénovés.

Il est rappelé qu'une période transitoire a été organisée pendant laquelle les usagers qui n'avaient pas été informés de ce nouveau dispositif, et qui venaient en préfecture sans rendez-vous, avaient la possibilité, sous certaines conditions, de déposer leur dossier tout de même.

2. Ensuite, parce que la situation des personnes ne disposant pas d'Internet, a été prise en compte.

Les solutions suivantes ont été mises en place à leur intention :

- Soit le recours à un professionnel habilité
- Soit l'envoi de leur dossier par courrier (le service traite actuellement les dossiers arrivés le jour même)
- Et, pour ceux qui justifient d'un impératif pour être physiquement reçus à la préfecture et d'une impossibilité absolue d'accéder à Internet, l'accueil général peut, à titre exceptionnel et si l'affluence le permet, prendre rendez-vous pour eux.

3. En outre, il convient de rappeler que la permanence téléphonique du service des cartes grises est maintenue tous les jours ouvrables de 14h00 à 16h00 et tous les renseignements nécessaires sont consultables en ligne sur le site ou disponible dans le hall de la préfecture.