



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Nantes, le 3 janvier 2019

Permis internationaux et échanges de permis étrangers : ouverture du 02 55 58 49 00, un numéro dédié aux usagers

Depuis septembre 2017, un service national traite, à Nantes, toutes les demandes d'échange de permis étrangers (EPE) et de permis de conduire internationaux (PCI), sauf celles des usagers domiciliés à Paris. Dans un souci d'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur, une ligne directe et dédiée, le 02 55 58 49 00 vient d'être ouverte pour les demandeurs de permis internationaux et d'échanges de permis étrangers qui peuvent désormais se renseigner par téléphone sur l'état du traitement de leur dossier.

Depuis son ouverture, le CERT (Centre d'expertise et de ressources des titres) de Nantes reçoit en moyenne chaque mois 25 000 dossiers et jusqu'à 90 000 appels, ou encore 1 mail toutes les minutes. Comme tout nouveau système mis en place, certaines difficultés sont apparues provoquant un retard dans le traitement des dossiers reçus en préfecture et par effet domino, une saturation du standard de la préfecture provoquée par une hausse importante du nombre d'appels d'utilisateurs.

Pour les demandes de permis de conduire internationaux, le délai moyen de traitement des dossiers s'établit ce jour à 18 jours ouvrés. De fait, il est recommandé d'anticiper au maximum sa demande en amont de votre départ à l'étranger. Pour les demandes d'échanges de permis étrangers (EPE), le délai de traitement des dossiers est variable (de 6 à 10 mois). Il dépend de l'afflux de demandes et du pays où a été obtenu le permis de conduire.

Tout est mis en oeuvre pour améliorer le service rendu aux usagers : renfort des effectifs du CERT, amélioration logistique en termes de locaux, de formation des nouveaux agents ou encore ouverture de cette ligne dédiée.

Pour plus d'informations : www.loire-atlantique.gouv.fr

Préfecture de la Loire-Atlantique

6 quai Ceineray - BP 33515
44 035 NANTES

Service de la communication interministérielle

02 40 41 20 91 / 92
pref-communication@loire-atlantique.gouv.fr
www.loire-atlantique.gouv.fr

