



Préfecture

Nos résultats en clair  
(résultats au / / )



MINISTÈRE  
DE  
L'INTÉRIEUR



70 %

Taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres <sup>(1)</sup>

%



Taux d'appels aboutis en préfecture <sup>(5)</sup>

jour(s)



Délai moyen de délivrance des **CNI-passeports** <sup>(2)</sup>

jour(s)



Délai moyen de délivrance des **permis de conduire** <sup>(3)</sup>

5 jours



Délai moyen de délivrance des certificats d'**immatriculation des véhicules** (cartes grises) <sup>(4)</sup>

3,4/5



Score d'effort ressenti par les usagers pour les **télé-procédures** permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules (cartes grises) <sup>(6)</sup>

- (1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports.
- (2) Données de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.
- (3) Délai médian d'instruction de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Le délai médian signifie que 50 % des usagers obtiennent leur permis de conduire dans un délai inférieur à celui indiqué. Le délai moyen de délivrance pourra à terme être mesuré. Source ANTS.
- (4) Délai national pour toutes demandes de cartes grises. Source ANTS.
- (5) Source : indicateur local mesuré en préfecture.
- (6) Enquête conduite auprès d'un panel d'usagers sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (démarche facile) à 5 (démarche compliquée). Source ANTS.



Pour plus d'info sur la transparence des services publics : [www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)