



MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR  
ET DES OUTRE-MER

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# SERVICES PUBLICS+



## LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS



%

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



%

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

### jours



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

### jours



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



### jours

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

/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) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre la date de réception par le CERT de la demande dématérialisée complète faite par l'utilisateur en mairie et la date de réception du document finalisé en mairie). Source ANTS.
- (3) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre le dépôt de la demande dématérialisée complète et la date de remise en main propre du titre à l'utilisateur par La Poste). Source ANTS.
- (4) Donnée trimestrielle nationale pour toutes les demandes de CIV-cartes grises (délai entre la date de l'enregistrement de la demande de l'utilisateur dans les systèmes informatiques et la date de la remise du titre). Source : ANTS.
- (5) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.
- (6) Enquête conduite auprès d'un panel d'utilisateurs 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)