



MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Préfecture

Nos résultats en clair

(résultats au / / )



78 %

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

%



Taux d'appels  
décrochés 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>

6 jours



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

2,7/5



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 trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.
- (3) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.
- (4) Délai national trimestriel pour toutes demandes de cartes grises. Source ANTS.
- (5) Source : indicateur local trimestriel, 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)