



**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.

