



Préfecture des Bouches-du-Rhône

Nos résultats en clair
(résultats au 30 / 11 / 2018)



MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR



70 %

Taux de satisfaction
globale des usagers
pour la délivrance
des titres ⁽¹⁾

20 jour(s)



Délai moyen
de délivrance des
CNI-passeports⁽²⁾

11 jour(s)



Délai moyen de
délivrance des **permis
de conduire**⁽³⁾

94 %



Taux d'appels
aboutis en
préfecture⁽⁵⁾

5 jours



Délai moyen de délivrance des
certificats d'immatriculation
des véhicules (cartes grises)⁽⁴⁾

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)⁽⁶⁾

(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.

