



# Préfecture des Bouches-du-Rhône

Nos résultats en clair  
(résultats au 01 / 01 / 2020 )



MINISTÈRE  
DE  
L'INTÉRIEUR



## 70 %

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

## 86 %



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

## 26 jour(s)



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

## 23 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 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.

