



MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR

Liberté
Égalité
Fraternité



Préfecture
des Bouches-du-Rhône

Nos résultats en clair

(résultats au 01 / 10 / 2020)



78 %

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

72 %



Taux d'appels
décrochés en
préfecture ⁽⁵⁾

12 jour(s)



Délai moyen
de délivrance des
CNI-passeports ⁽²⁾

21 jour(s)



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

6 jours



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

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) ⁽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 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.

