

SERVICES PUBLICS

LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : **septembre 2025 (Paris)**

Taux d'appels décrochés⁽¹⁾



79%

Taux de qualité des démarches en ligne⁽²⁾



100 %

Délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules⁽³⁾



8 jours

Taux de respect des délais de traitement annoncés pour la démarche carte nationale d'identité - passeport⁽³⁾

Délai annoncé : 51 jours



98%

Délai moyen de délivrance des permis de conduire⁽³⁾



24
jours

(1) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture et sous-préfectures

(2) Donnée trimestrielle nationale calculée sur la base des avis déposés par les usagers sur les démarches en ligne relative à la démarche "demandes d'inscription sur les listes électorales communale". Source : Direction interministérielle du numérique.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur plus.transformation.gouv.fr

Sources et méthode

(3) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai de la prise de rendez-vous en mairie à la date de réception du document finalisé en mairie). Source France-Titres.

SERVICES PUBLICS

LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : septembre 2025 (Paris)

**Taux de satisfaction
globale⁽¹⁾**



97.61%

**Taux de satisfaction sur
le canal téléphonique⁽²⁾**



85.77%

**Taux de satisfaction sur
les délais de traitement⁽³⁾**

94.42%

**Taux d'accessibilité du
service public⁽⁴⁾**



88%

**Simplicité des
démarches⁽⁵⁾**



93%

**Taux de qualité de la relation
avec le service public⁽⁶⁾**

98.81%

(1) Enquête de satisfaction annuelle conduite par votre préfecture, concernant la qualité de service fournie dans sa globalité.

(2) Enquête de satisfaction annuelle conduite par votre préfecture, concernant l'accueil téléphonique. Il est précisé que 79% des usagers n'ont pas répondu à cette question. Ce pourcentage tient compte des réponses formulées par les usagers (soit 21% des personnes interrogées).

(3) Enquête de satisfaction annuelle conduite par votre préfecture, concernant les délais de prise en charge d'un dossier ou de traitement des demandes.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur plus.transformation.gouv.fr

Sources et méthode

(4) Enquête de satisfaction annuelle conduite par votre préfecture, concernant la facilité à entrer en contact avec les services.

(5) Enquête de satisfaction annuelle conduite par votre préfecture, concernant la facilité à réaliser une démarche ou faire une demande.

(6) Enquête de satisfaction annuelle conduite par votre préfecture, concernant l'accueil réservé par les services avec bienveillance et respect.