

Communiqué de presse

Montpellier, le 25 octobre 2010

Amélioration des délais de traitement des demandes de titres en 2010 à la préfecture de Montpellier

- Une baisse significative des délais pour traiter les demandes d'immatriculation des véhicules à la date anniversaire de la mise en place du nouveau système d'immatriculation

Le délai d'attente des usagers aux guichets de la section « cartes grises » est, en moyenne, depuis le début de l'année 2010, de **43 minutes entre le moment où l'utilisateur prend son ticket et celui où il repart de la préfecture** (contre 51 minutes 2009).

Une réorganisation de l'accueil à ces guichets est en cours d'expérimentation et devrait permettre de réduire encore significativement ce délai, et cela alors que la fréquentation par les usagers ne faiblit pas et que la production de titres est constante.

Le délai moyen de traitement des dossiers reçus **par courrier** est passé progressivement de **19 jours en janvier 2010 à 08 jours** au mois d'octobre 2010. Le service a pour objectif de le réduire encore.

- Un délai de délivrance du passeport biométrique en forte baisse malgré une augmentation importante des demandes

Depuis la mise en œuvre du passeport biométrique en juin 2009 dans le département, 58 000 passeports biométriques ont été établis.

Le délai d'instruction des demandes de **passeport** en préfecture de Montpellier était en moyenne de **4 jours en 2009**. Il est actuellement inférieur à 2 jours. Par ailleurs, malgré une augmentation de près de 25 % de la demande, **ce délai s'est très nettement amélioré** et permet au demandeur d'obtenir son passeport en moins de 15 jours, hors périodes d'affluence (avant vacances scolaires notamment).

Le délai d'instruction des demandes de **carte nationale d'identité**, qui était inférieur à **8 jours en 2009** s'est accru très sensiblement en 2010. Il devrait être inférieur à **10 jours avant la fin de l'année**.

- Ces améliorations se font dans un contexte de fréquentation importante du bureau des usagers de la route

Parmi les 700 usagers qui se présentent quotidiennement dans le hall de la préfecture, **70% viennent pour une démarche auprès du bureau des usagers de la route** (permis de conduire et passeports).

- Le baromètre public de la qualité de l'accueil réalisé en juin 2010 par la direction générale des moyens de l'Etat classe la préfecture de l'Hérault en 8ème position sur 164 préfectures et sous-préfectures évaluées.

- Enfin, une démarche « Qualipréf » visant à améliorer et à mesurer la qualité du service rendu aux usagers (accueil, délivrance des titres et autres missions) va être initiée en 2011 à la préfecture de l'Hérault.