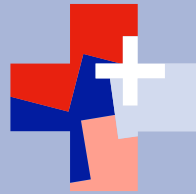




RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES
PUBLICS+



INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE
RELATIFS A LA DELIVRANCE DU
CERTIFICAT QUALITE DE L'AIR
(Vignette Crit'Air)

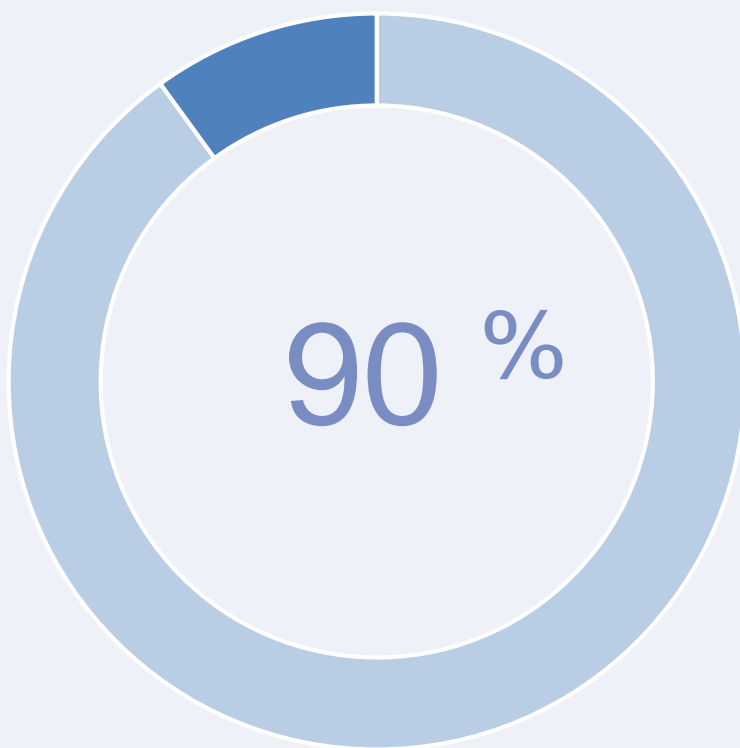
Chiffres mis à jour : novembre 2020 | Paris

Indicateurs de qualité de service



Satisfaction globale du site

www.certificat-air.gouv.fr



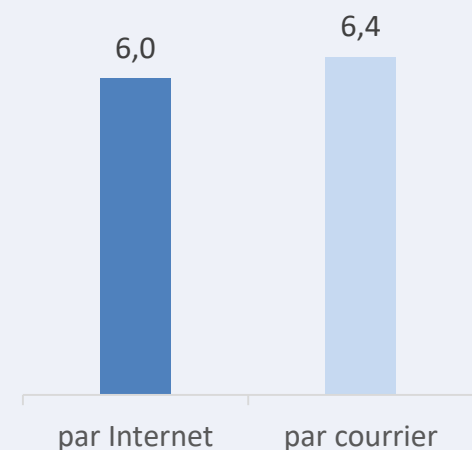
Nombre de certificats qualité de l'air délivrés

(de juillet 2016 à novembre 2020)

17 448 551

Délai moyen (en jours) entre la commande et l'expédition du certificat qualité de l'air

(de juin 2020 à novembre 2020)



Délai moyen de réponse à un courriel

(de juin 2020 à novembre 2020)

9,5 jours*

*En raison de la crise sanitaire, ce délai moyen a été fortement allongé. A titre d'exemple, en novembre 2020, le délai moyen était de 2,3 jours.

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité du service.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
resultats-services-publics.fr

Sources et méthode

IN Groupe mesure la satisfaction de ses usagers. L'enquête de satisfaction du 01/09/2020 au 30/11/2020 est analysée à partir d'une base de 1 034 réponses.