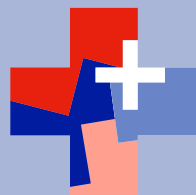




RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES
PUBLICS+



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

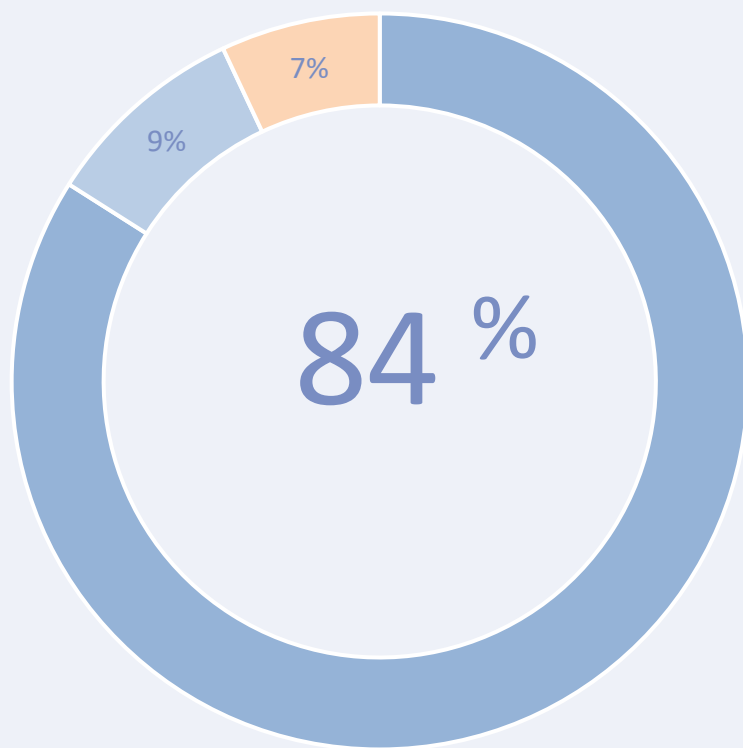
Chiffres mis à jour : 1^{er} décembre 2025 | Paris

Indicateurs de qualité de service



Satisfaction globale du site

www.certificat-air.gouv.fr



■ Très Bien ■ Moyen ■ Pas Bien

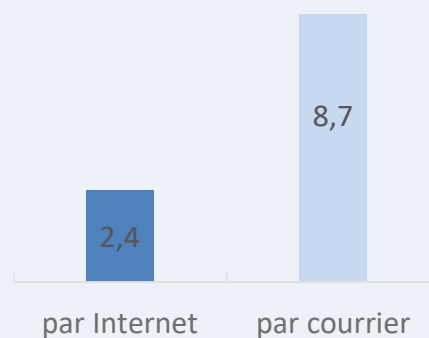
Nombre de certificats qualité de l'air délivrés

(de juillet 2016 à décembre 2025)

40 001 432

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

(de juin 2025 à décembre 2025)



Délai moyen de réponse à un courriel

(de juin 2025 à décembre 2025)

2,6 jours

Taux de décroché

(de juin 2025 à décembre 2025)

98 %

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
jedonnemonavis.numerique.gouv.fr

Sources et méthode

IN Groupe mesure la satisfaction de ses usagers. L'enquête de satisfaction du 01/06/2025 au 30/11/2025 est analysée à partir d'une base de 31 387 réponses.