



## Bureau homologation et contrôle des véhicules de la DREAL Normandie

### 1 Quelques chiffres clés relatifs à l'activité du bureau en 2024

**Homologations simples** (importés non conformes, ambulances, fourgons funéraires, cabines approfondies...)

- 1 197 demandes traitées
- 68 % des demandes traitées en moins de 30 jours

**Homologation complexes** (véhicules agricoles, trikes, citernes transport de matières dangereuses...)

- 70 demandes traitées
- 87 % en moins de 60 jours (pour un objectif à 80 %)

**Surveillance des centres de contrôle technique**

- 166 contrôleurs véhicules légers ou poids lourds contrôlés (Ce qui a donné lieu à la suspension de 19 contrôleurs et de 8 centres)

### 2 Mise en œuvre de la démarche Service Public +

**Concernant les premières demandes de renseignements adressées, en 2024, au bureau homologation et contrôle des transports**

- 345 demandes reçues
- 5,3 jours de délai moyen de traitement
- 74 % des demandes traitées en moins de 8 jours

**Résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2024 auprès des usagers**

Les résultats présentés portent sur les 8 réponses apportées à l'enquête de satisfaction adressée le 25 novembre 2024 à 20 usagers ayant déposé au cours des 3 dernières années au moins 2 demandes de réceptions complexes.

- 88 % de satisfaction pour le délai de réponse
- 100 % de satisfaction pour la réponse apportée
- 100 % des usagers ont trouvé que la DREAL a eu une valeur ajoutée positive dans leurs démarches d'obtention d'homologation
- Le niveau de satisfaction générale atteint 8,1 sur 10