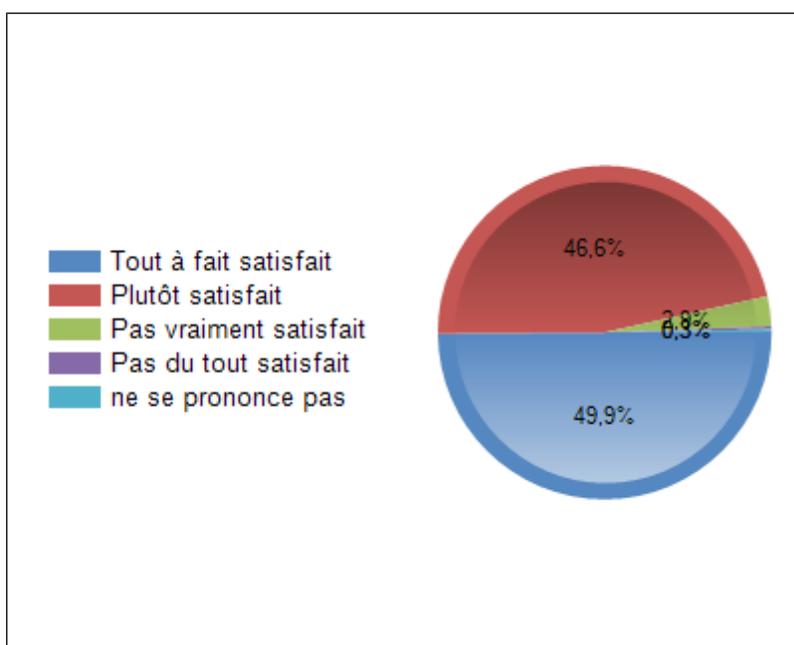


ENQUETE DE SATISFACTION SEPTEMBRE 2018-MARS 2019

Préfecture des Bouches-du-Rhône, Saint-Sébastien

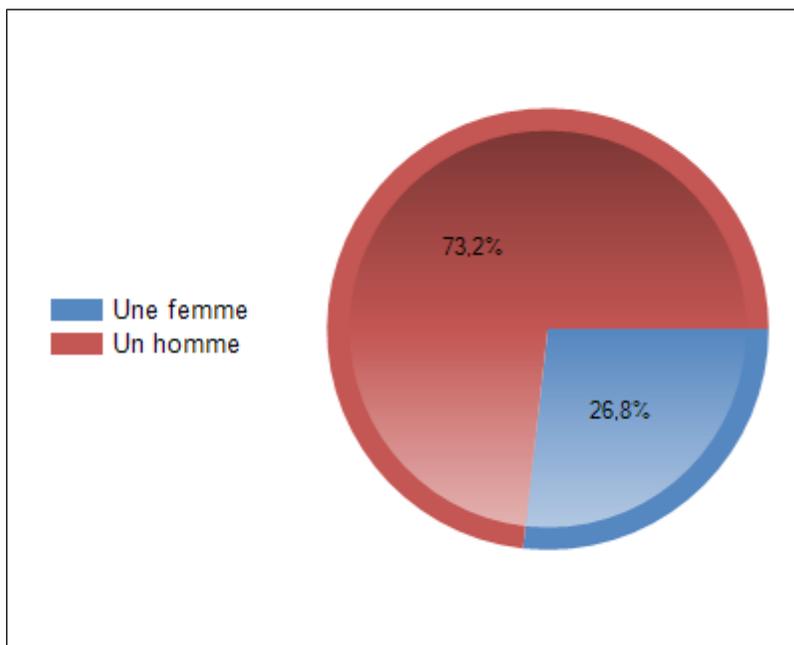
4. Q5. Êtes-vous satisfait de votre passage au point numérique?

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait satisfait	1149	49,9%
Plutôt satisfait	1074	46,6%
Pas vraiment satisfait	66	2,9%
Pas du tout satisfait	8	0,3%
ne se prononce pas	6	0,3%
Total	2303	100%



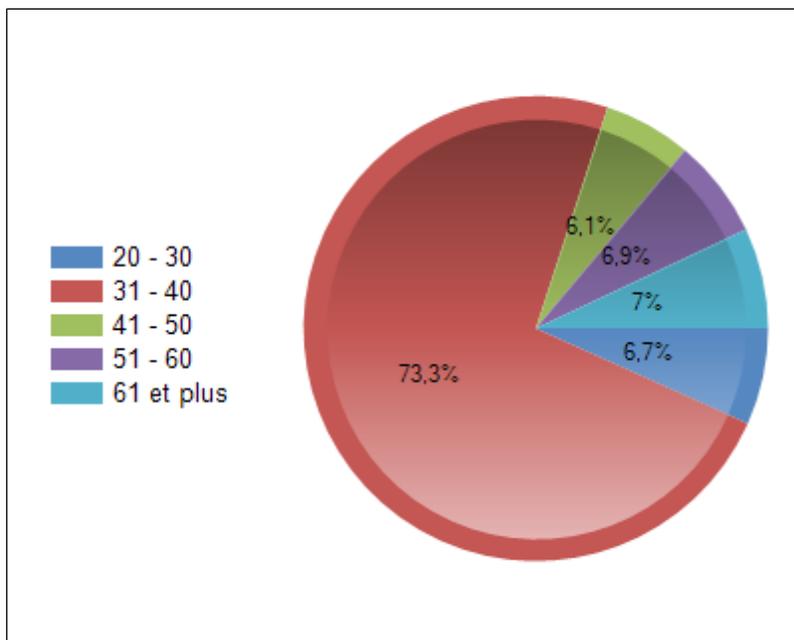
7. Q8. Vous êtes?

	Effectifs	% Obs.
Une femme	617	26,8%
Un homme	1686	73,2%
Total	2303	100%



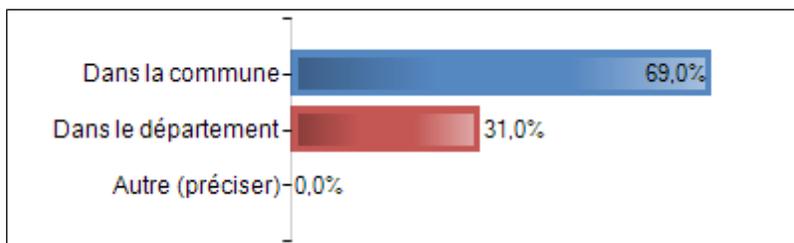
8. Q9. Votre tranche d'âge

	Effectifs	% Obs.
20 - 30	154	6,7%
31 - 40	1689	73,3%
41 - 50	140	6,1%
51 - 60	158	6,9%
61 et plus	162	7%
Total	2303	100%



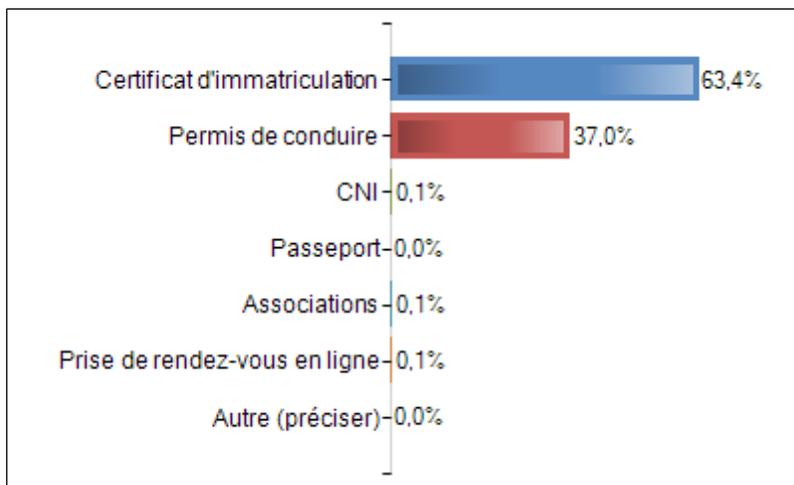
9. Q10. Vous résidez?

	Effectifs	% Obs.
Dans la commune	1588	69%
Dans le département	715	31%
Autre (préciser)	0	0%
Total	2303	



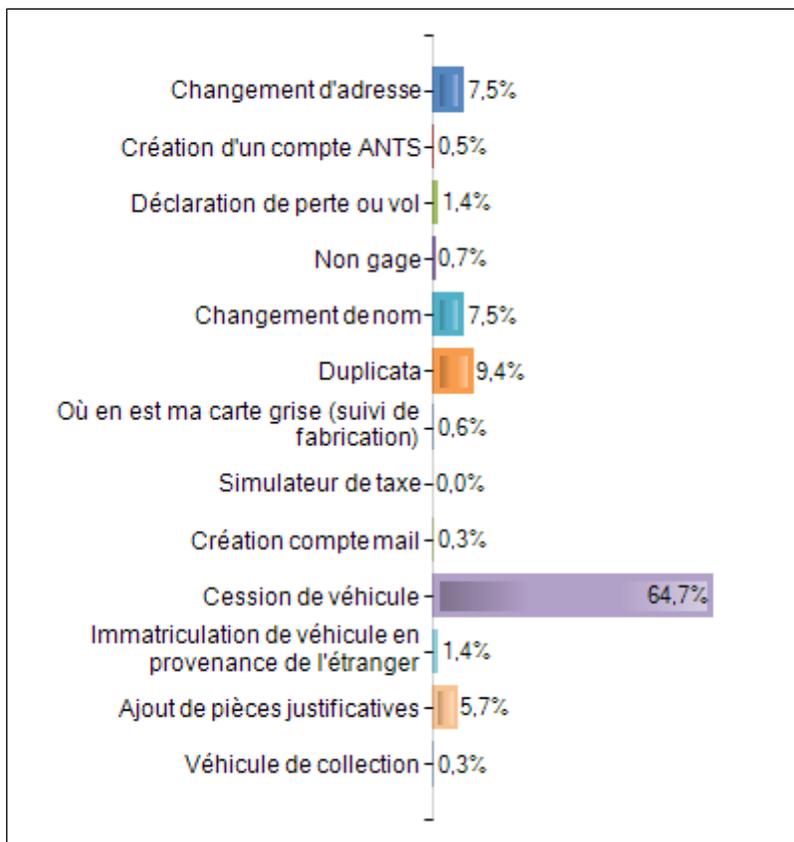
14. Q3. Catégorie de la demande

	Effectifs	% Obs.
Certificat d'immatriculation	1460	63,4%
Permis de conduire	853	37%
CNI	2	0,1%
Passeport	0	0%
Associations	2	0,1%
Prise de rendez-vous en ligne	2	0,1%
Autre (préciser)	0	0%
Total	2303	



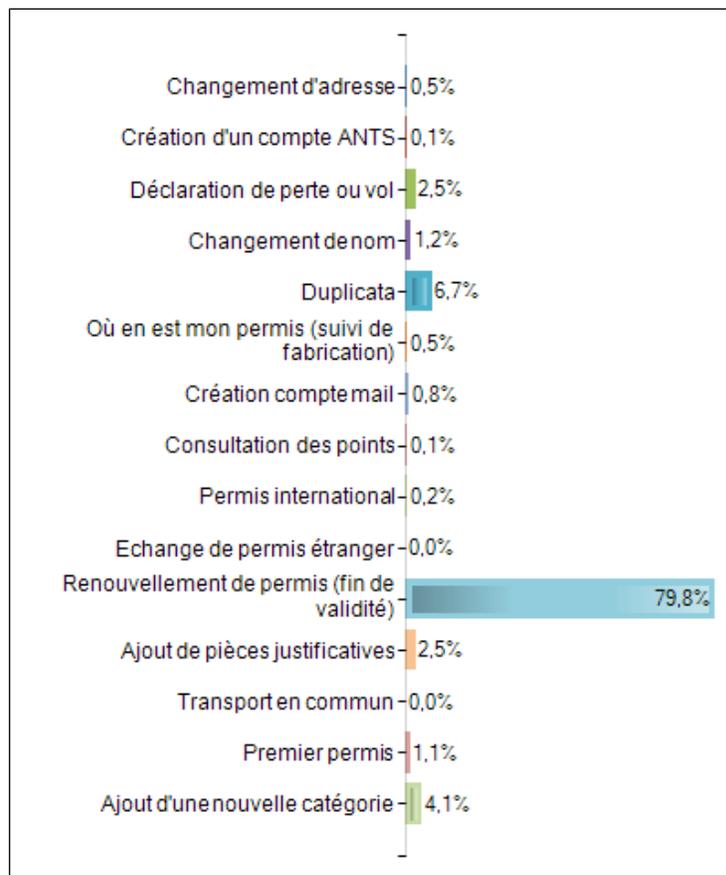
16. Q3.1. Si CIV quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	110	7,5%
Création d'un compte ANTS	8	0,5%
Déclaration de perte ou vol	20	1,4%
Non gage	10	0,7%
Changement de nom	110	7,5%
Duplicata	137	9,4%
Où en est ma carte grise (suivi de fabrication)	9	0,6%
Simulateur de taxe	0	0%
Création compte mail	4	0,3%
Cession de véhicule	944	64,7%
Immatriculation de véhicule en provenance de l'étranger	20	1,4%
Ajout de pièces justificatives	83	5,7%
Véhicule de collection	5	0,3%
Total	1460	100%



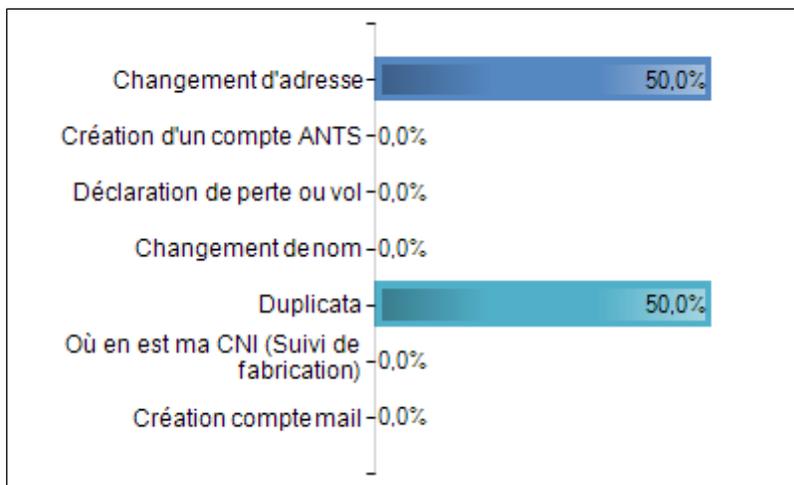
17. Q3.2. Si PC quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	4	0,5%
Création d'un compte ANTS	1	0,1%
Déclaration de perte ou vol	21	2,5%
Changement de nom	10	1,2%
Duplicata	57	6,7%
Où en est mon permis (suivi de fabrication)	4	0,5%
Création compte mail	7	0,8%
Consultation des points	1	0,1%
Permis international	2	0,2%
Echange de permis étranger	0	0%
Renouvellement de permis (fin de validité)	681	79,8%
Ajout de pièces justificatives	21	2,5%
Transport en commun	0	0%
Premier permis	9	1,1%
Ajout d'une nouvelle catégorie	35	4,1%
Total	853	100%



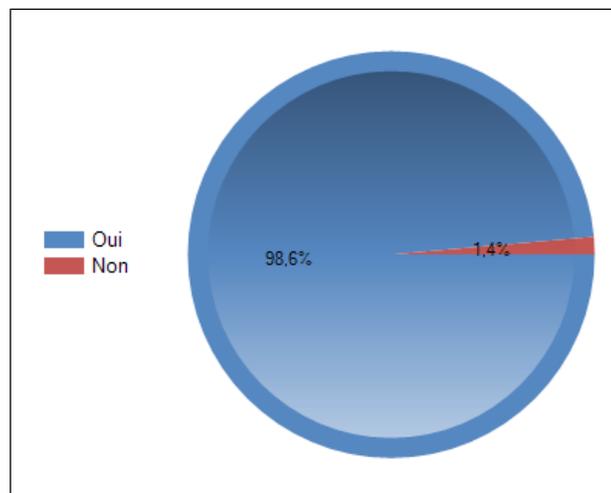
18. Q3.3. Si CNI quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	1	50%
Création d'un compte ANTS	0	0%
Déclaration de perte ou vol	0	0%
Changement de nom	0	0%
Duplicata	1	50%
Où en est ma CNI (Suivi de fabrication)	0	0%
Création compte mail	0	0%
Total	2	100,00%



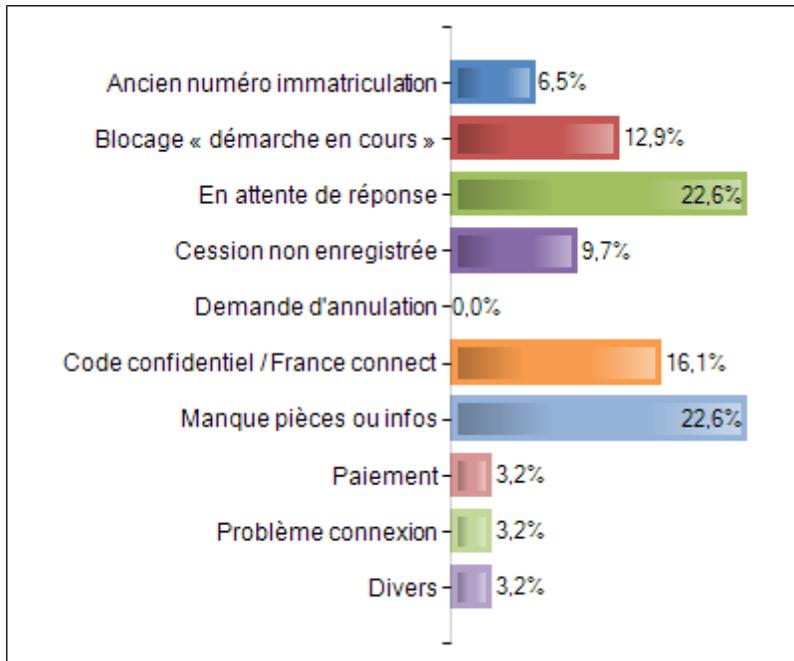
21. Q4.1. La télé procédure a-t-elle abouti?

	Effectifs	% Obs.
Oui	2271	98,6%
Non	32	1,4%
Total	2303	100%



22. Q4.bis Si la télé-procédure n'a pas abouti, indiquer pourquoi ?

	Effectifs	% Rep.
Ancien numéro immatriculation	2	6,5%
Blocage « démarche en cours »	4	12,9%
En attente de réponse	7	22,6%
Cession non enregistrée	3	9,7%
Demande d'annulation	0	0%
Code confidentiel / France connect	5	16,1%
Manque pièces ou infos	7	22,6%
Paiement	1	3,2%
Problème connexion	1	3,2%
Divers	1	3,2%
Total	31	100%



27. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -92	0	0%
De -92 à -16	0	0%
De -15 à 62	2192	95,2%
De 63 à 139	77	3,3%
140 et plus	34	1,5%
Total	2303	100%

