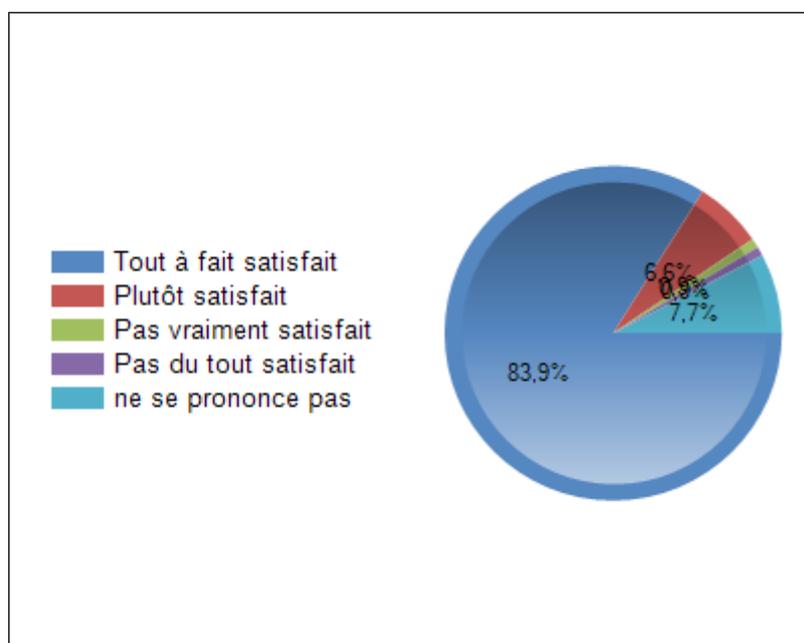


**ENQUETE DE SATISFACTION
SEPTEMBRE 2018-MARS 2019
Sous-préfecture d'Istres**

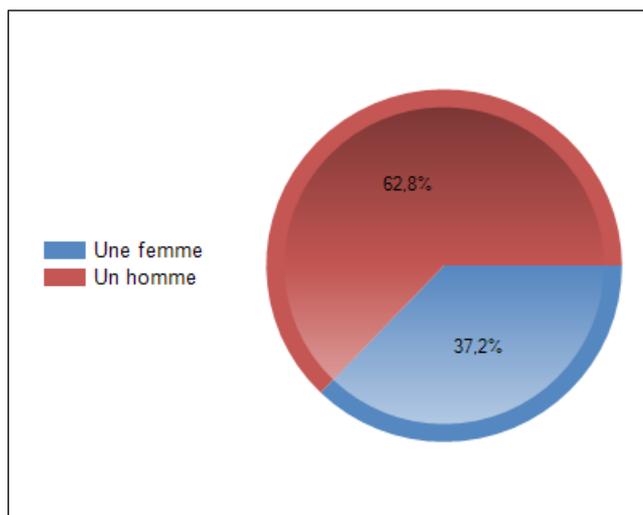
4. Q5. Êtes-vous satisfait de votre passage au point numérique?

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait satisfait	559	83,9%
Plutôt satisfait	44	6,6%
Pas vraiment satisfait	6	0,9%
Pas du tout satisfait	6	0,9%
ne se prononce pas	51	7,7%
Total	666	100%



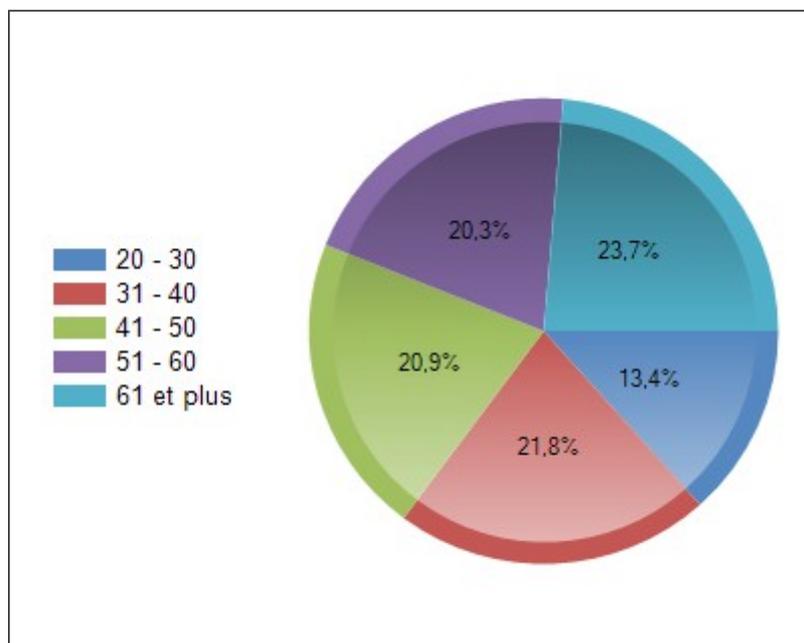
7. Q8. Vous êtes?

	Effectifs	% Obs.
Une femme	248	37,2%
Un homme	418	62,8%
Total	666	100%



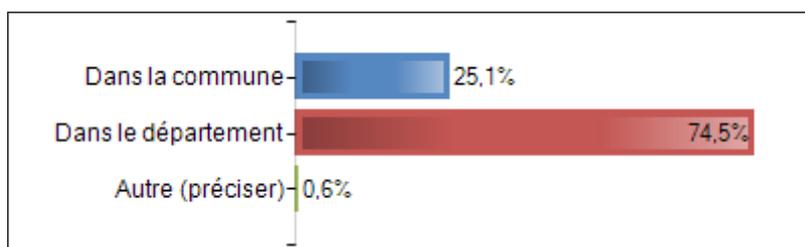
8. Q9. Votre tranche d'âge

	Effectifs	% Obs.
20 - 30	89	13,4%
31 - 40	145	21,8%
41 - 50	139	20,9%
51 - 60	135	20,3%
61 et plus	158	23,7%
Total	666	100%



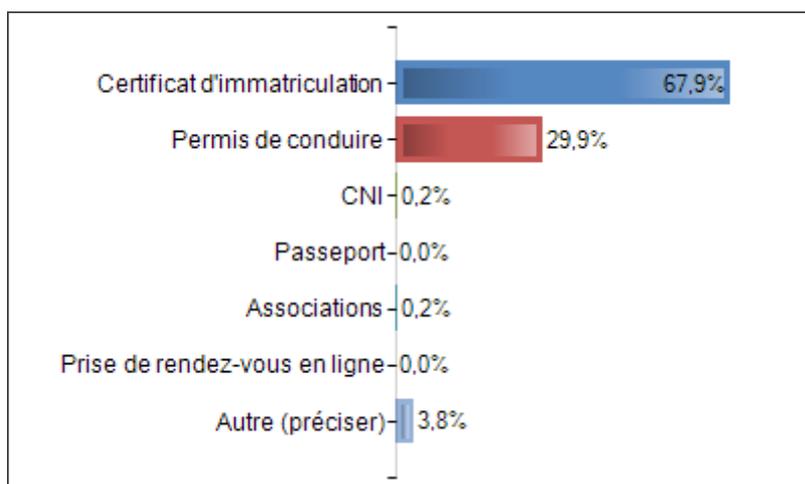
9. Q10. Vous résidez?

	Effectifs	% Obs.
Dans la commune	167	25,1%
Dans le département	496	74,5%
Autre (préciser)	4	0,6%
Total	666	



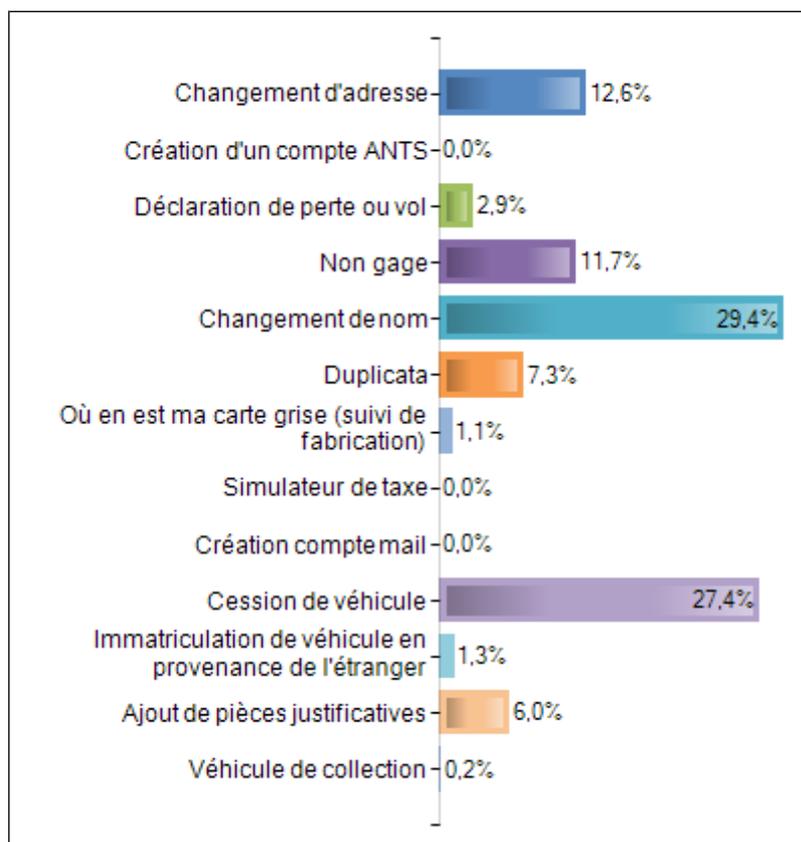
14. Q3. Catégorie de la demande

	Effectifs	% Obs.
Certificat d'immatriculation	452	67,9%
Permis de conduire	199	29,9%
CNI	1	0,2%
Passeport	0	0%
Associations	1	0,2%
Prise de rendez-vous en ligne	0	0%
Autre (préciser)	25	3,8%
Total	666	



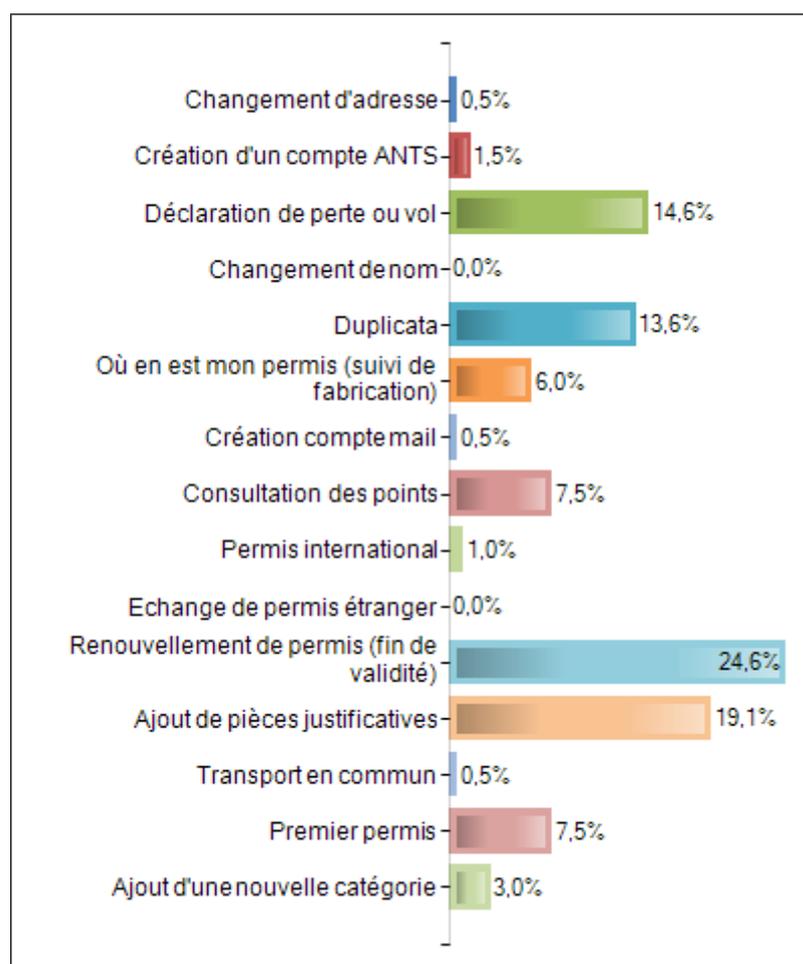
16. Q3.1. Si CIV quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	57	12,6%
Création d'un compte ANTS	0	0%
Déclaration de perte ou vol	13	2,9%
Non gage	53	11,7%
Changement de nom	133	29,4%
Duplicata	33	7,3%
Où en est ma carte grise (suivi de fabrication)	5	1,1%
Simulateur de taxe	0	0%
Création compte mail	0	0%
Cession de véhicule	124	27,4%
Immatriculation de véhicule en provenance de l'étranger	6	1,3%
Ajout de pièces justificatives	27	6%
Véhicule de collection	1	0,2%
Total	452	100%



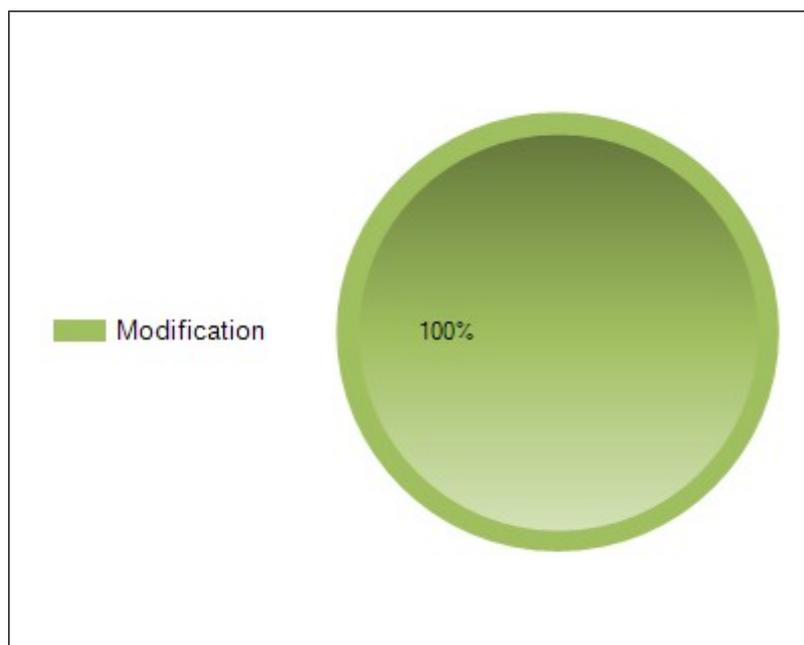
17. Q3.2. Si PC quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	1	0,5%
Création d'un compte ANTS	3	1,5%
Déclaration de perte ou vol	29	14,6%
Changement de nom	0	0%
Duplicata	27	13,6%
Où en est mon permis (suivi de fabrication)	12	6%
Création compte mail	1	0,5%
Consultation des points	15	7,5%
Permis international	2	1%
Echange de permis étranger	0	0%
Renouvellement de permis (fin de validité)	49	24,6%
Ajout de pièces justificatives	38	19,1%
Transport en commun	1	0,5%
Premier permis	15	7,5%
Ajout d'une nouvelle catégorie	6	3%
Total	199	100%



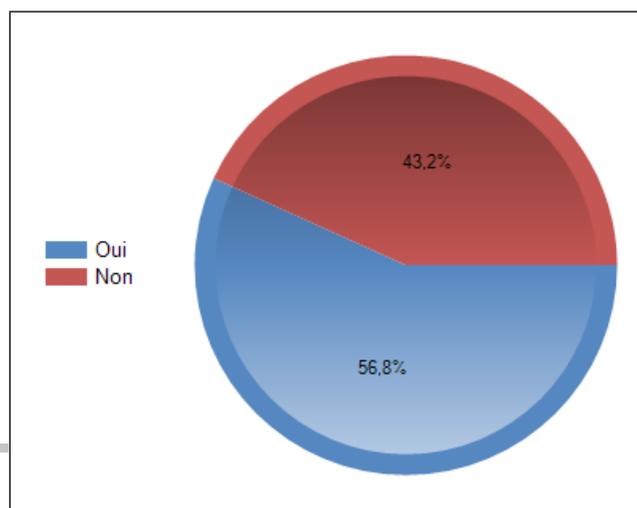
20. Q3.5. Si Associations quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Création compte mail	0	0%
Création	0	0%
Modification	1	100%
Suppression	0	0%
Total	1	100%



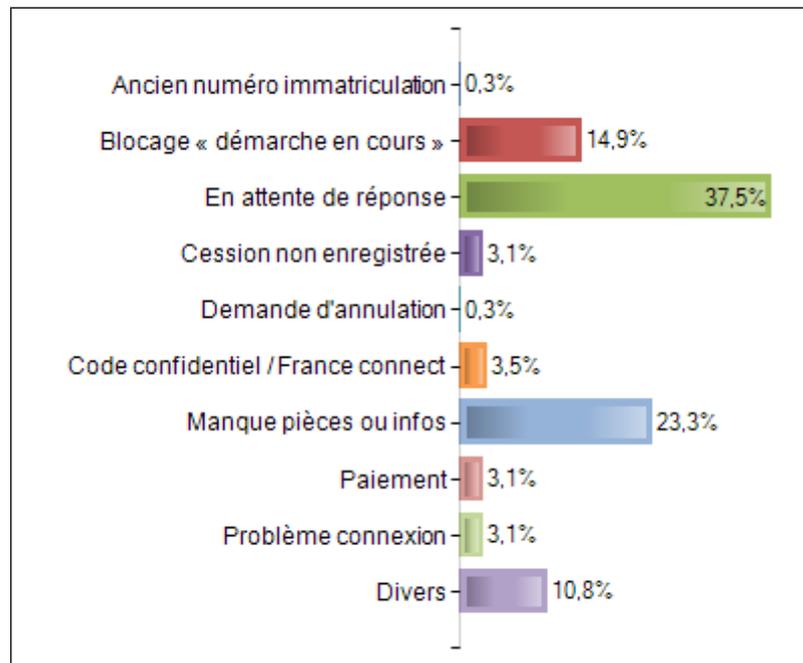
21. Q4.1. La télé procédure a-t-elle abouti?

	Effectifs	% Obs.
Oui	378	56,8%
Non	288	43,2%
Total	666	100%



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

	Effectifs	% Obs.
Ancien numéro immatriculation	1	0,3%
Blocage « démarche en cours »	43	14,9%
En attente de réponse	108	37,5%
Cession non enregistrée	9	3,1%
Demande d'annulation	1	0,3%
Code confidentiel / France connect	10	3,5%
Manque pièces ou infos	67	23,3%
Paiement	9	3,1%
Problème connexion	9	3,1%
Divers	31	10,8%
Total	288	100%



27. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -121	0	0%
De -121 à 25	44	6,6%
De 26 à 172	542	81,4%
De 173 à 318	50	7,5%
319 et plus	30	4,5%
Total	666	100%

