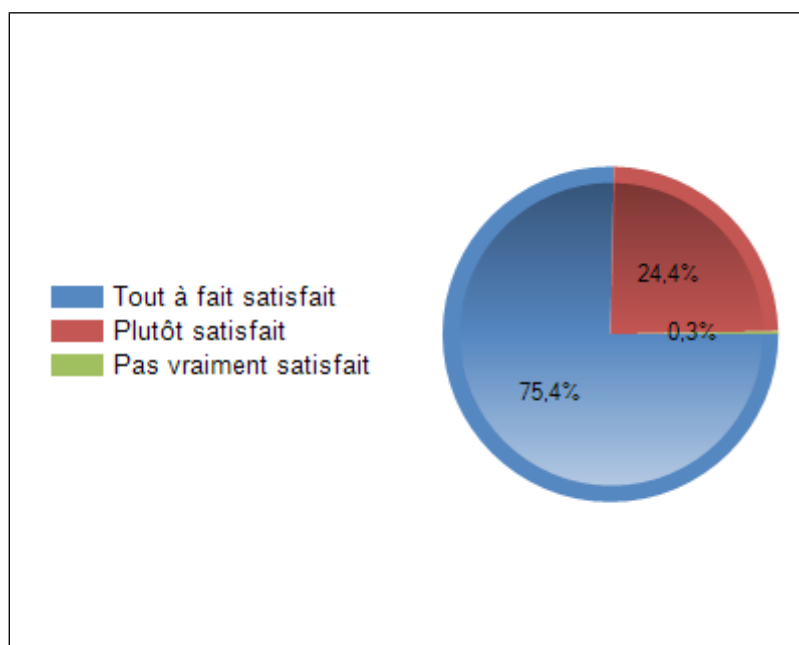


**ENQUETE DE SATISFACTION  
SEPTEMBRE 2018-MARS 2019  
Sous-préfecture d'Arles**

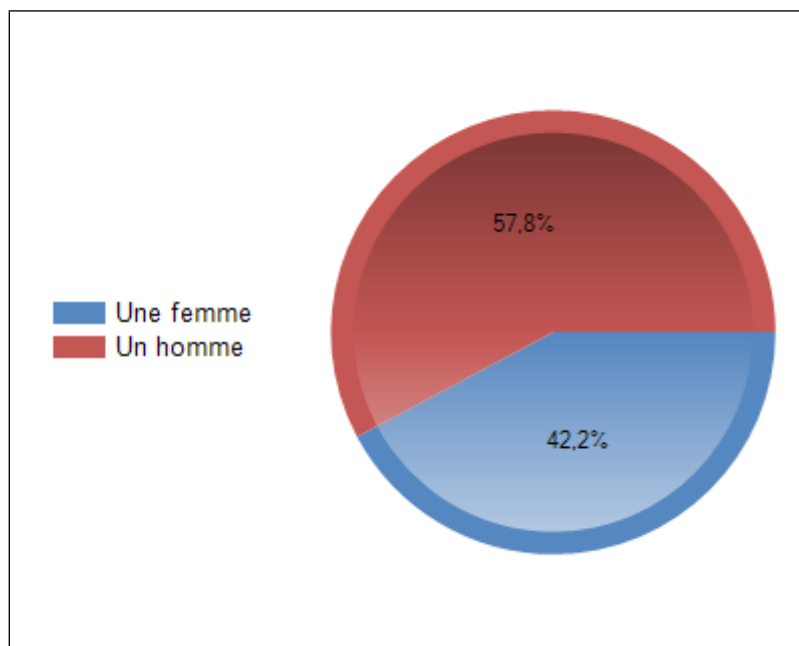
**4. Q5. Êtes-vous satisfait de votre passage au point numérique?**

	<b>Effectifs</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Tout à fait satisfait</b>	563	75,4%
<b>Plutôt satisfait</b>	182	24,4%
<b>Pas vraiment satisfait</b>	2	0,3%
<b>Pas du tout satisfait</b>	0	0%
<b>ne se prononce pas</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>100%</b>



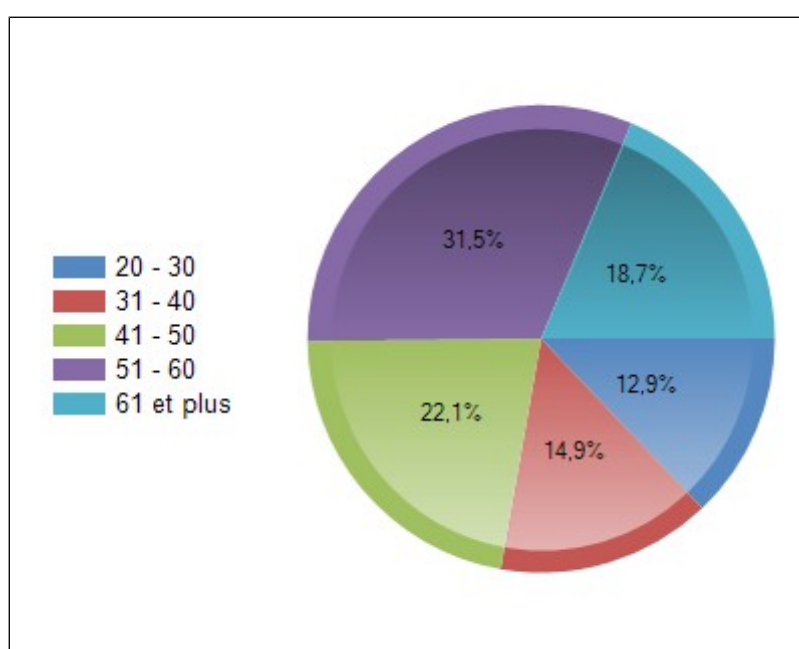
**7. Q8. Vous êtes?**

	<b>Effectifs</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Une femme</b>	315	42,2%
<b>Un homme</b>	432	57,8%
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>100%</b>



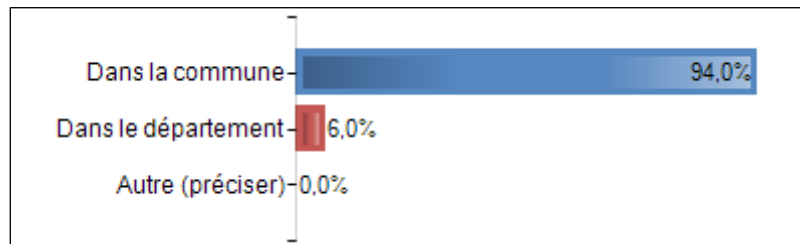
### 8. Q9. Votre tranche d'âge

	Effectifs	% Obs.
<b>20 - 30</b>	96	12,9%
<b>31 - 40</b>	111	14,9%
<b>41 - 50</b>	165	22,1%
<b>51 - 60</b>	235	31,5%
<b>61 et plus</b>	140	18,7%
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>100%</b>



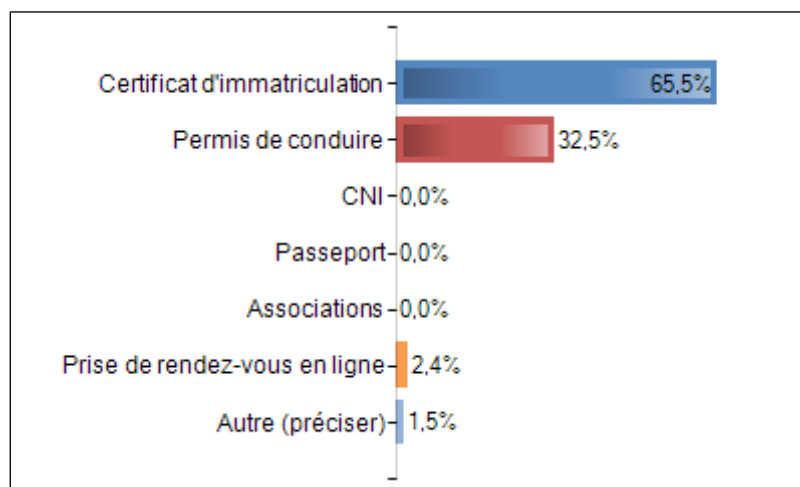
## 9. Q10. Vous résidez?

	Effectifs	% Obs.
<b>Dans la commune</b>	702	94%
<b>Dans le département</b>	45	6%
<b>Autre (préciser)</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>747</b>	



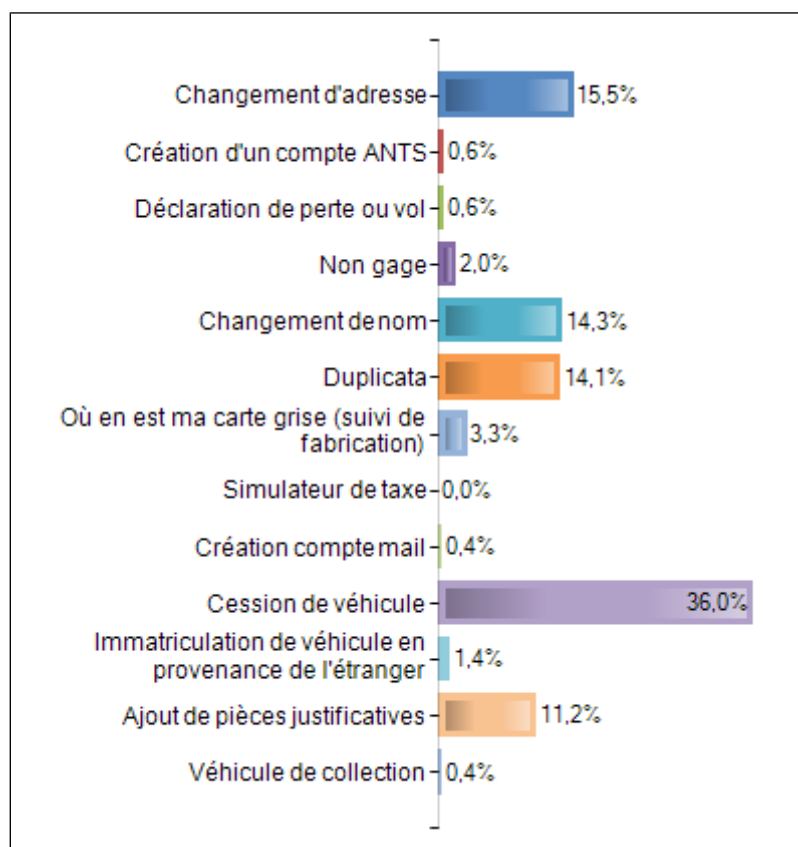
## 14. Q3. Catégorie de la demande

	Effectifs	% Obs.
<b>Certificat d'immatriculation</b>	489	65,5%
<b>Permis de conduire</b>	243	32,5%
<b>CNI</b>	0	0%
<b>Passeport</b>	0	0%
<b>Associations</b>	0	0%
<b>Prise de rendez-vous en ligne</b>	18	2,4%
<b>Autre (préciser)</b>	11	1,5%
<b>Total</b>	<b>747</b>	



## 16. Q3.1. Si CIV quelle procédure

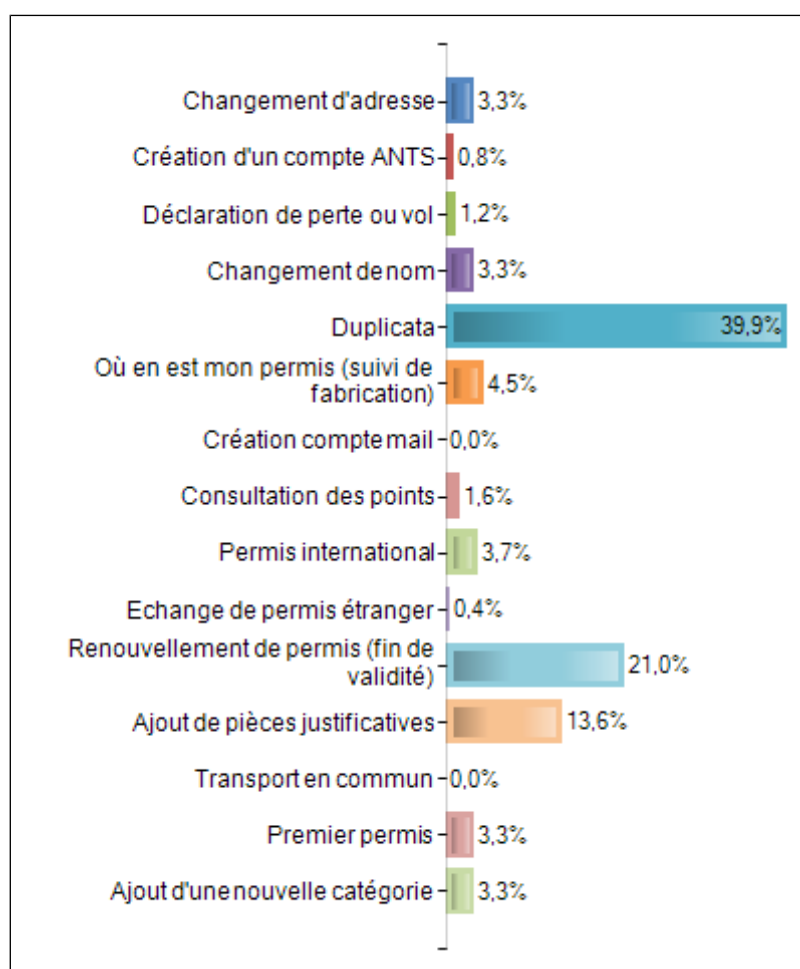
	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	76	15,5%
Création d'un compte ANTS	3	0,6%
Déclaration de perte ou vol	3	0,6%
Non gage	10	2%
Changement de nom	70	14,3%
Duplicata	69	14,1%
Où en est ma carte grise (suivi de fabrication)	16	3,3%
Simulateur de taxe	0	0%
Création compte mail	2	0,4%
Cession de véhicule	176	36%
Immatriculation de véhicule en provenance de l'étranger	7	1,4%
Ajout de pièces justificatives	55	11,2%
Véhicule de collection	2	0,4%
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>



## 17. Q3.2. Si PC quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	8	3,3%
Création d'un compte ANTS	2	0,8%
Déclaration de perte ou vol	3	1,2%

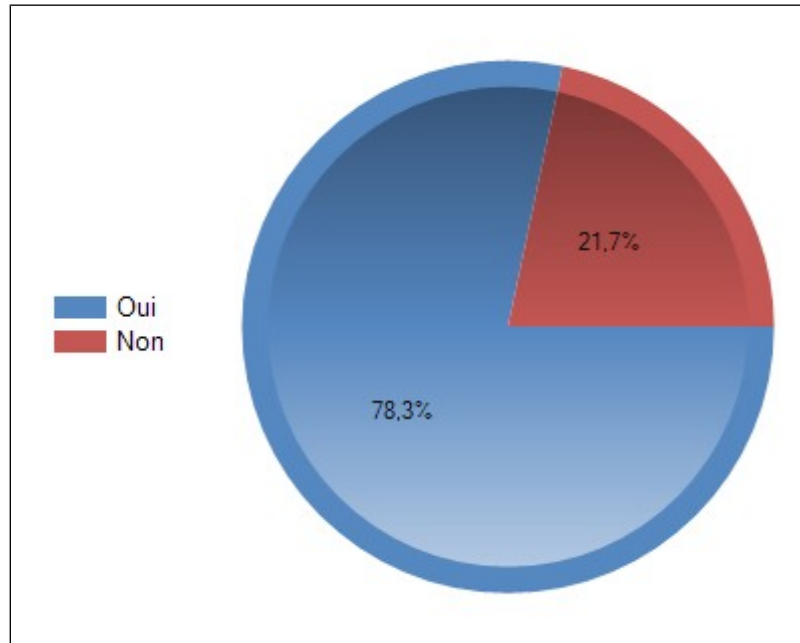
<b>Changement de nom</b>	8	3,3%
<b>Duplicata</b>	97	39,9%
<b>Où en est mon permis (suivi de fabrication)</b>	11	4,5%
<b>Création compte mail</b>	0	0%
<b>Consultation des points</b>	4	1,6%
<b>Permis international</b>	9	3,7%
<b>Echange de permis étranger</b>	1	0,4%
<b>Renouvellement de permis (fin de validité)</b>	51	21%
<b>Ajout de pièces justificatives</b>	33	13,6%
<b>Transport en commun</b>	0	0%
<b>Premier permis</b>	8	3,3%
<b>Ajout d'une nouvelle catégorie</b>	8	3,3%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>



---

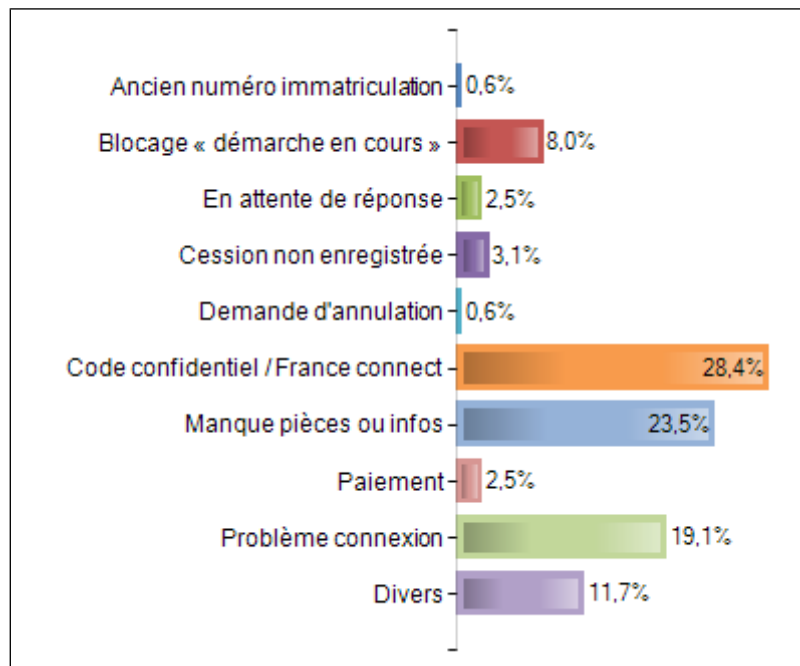
## 21. Q4.1. La télé procédure a-t-elle abouti?

	<b>Effectifs</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Oui</b>	585	78,3%
<b>Non</b>	162	21,7%
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>100%</b>



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

	<b>Effectifs</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Ancien numéro immatriculation</b>	1	0,6%
<b>Blocage « démarche en cours »</b>	13	8%
<b>En attente de réponse</b>	4	2,5%
<b>Cession non enregistrée</b>	5	3,1%
<b>Demande d'annulation</b>	1	0,6%
<b>Code confidentiel / France connect</b>	46	28,4%
<b>Manque pièces ou infos</b>	38	23,5%
<b>Paielement</b>	4	2,5%
<b>Problème connexion</b>	31	19,1%
<b>Divers</b>	19	11,7%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>



## 27. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
<b>Moins de -133</b>	0	0%
<b>De -133 à -12</b>	0	0%
<b>De -11 à 109</b>	710	95%
<b>De 110 à 231</b>	23	3,1%
<b>232 et plus</b>	14	1,9%
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>100%</b>

