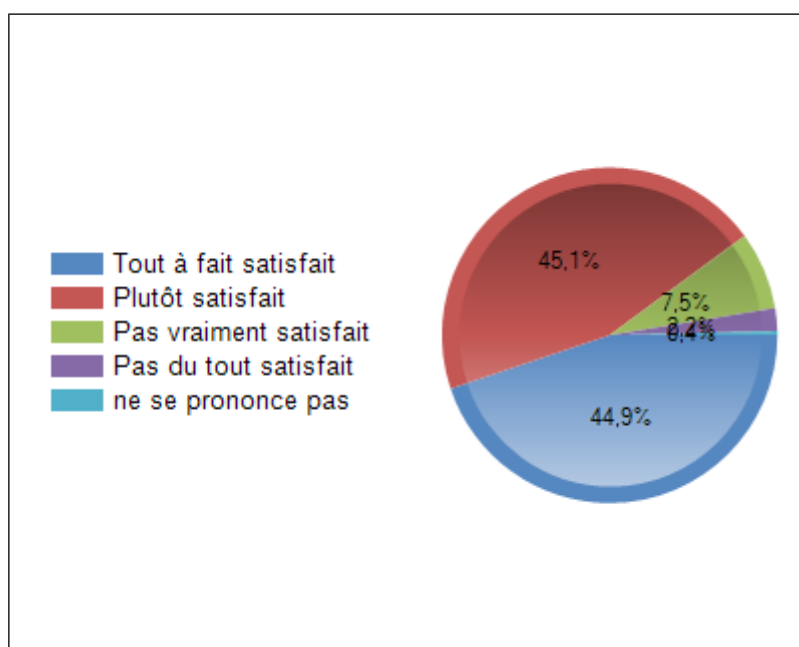


**ENQUETE DE SATISFACTION
SEPTEMBRE 2018-MARS 2019
Sous-préfecture d'Aix-en-Provence**

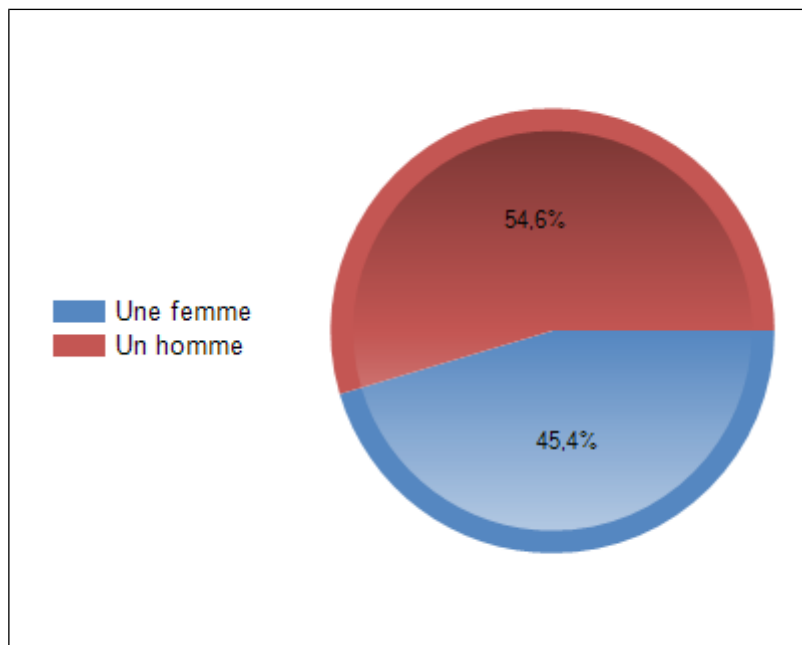
4. Q5. Êtes-vous satisfait de votre passage au point numérique?

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait satisfait	245	44,9%
Plutôt satisfait	246	45,1%
Pas vraiment satisfait	41	7,5%
Pas du tout satisfait	12	2,2%
ne se prononce pas	2	0,4%
Total	546	100%



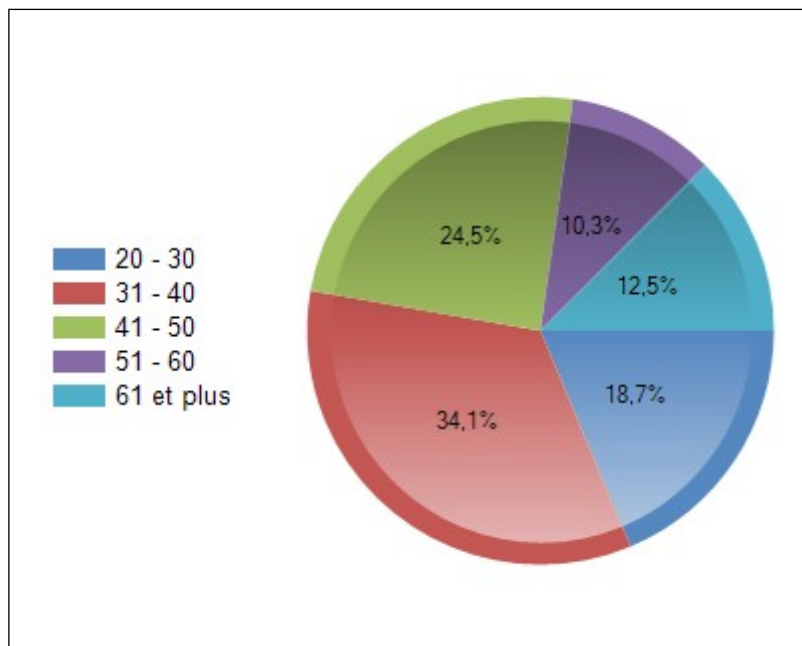
7. Q8. Vous êtes?

	Effectifs	% Obs.
Une femme	248	45,4%
Un homme	298	54,6%
Total	546	100%



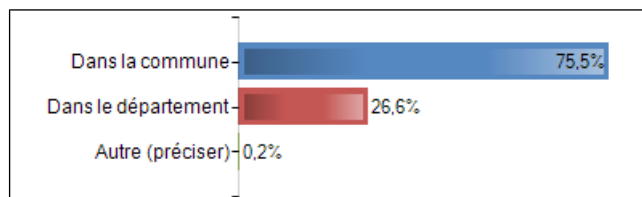
8. Q9. Votre tranche d'âge

	Effectifs	% Obs.
20 - 30	102	18,7%
31 - 40	186	34,1%
41 - 50	134	24,5%
51 - 60	56	10,3%
61 et plus	68	12,5%
Total	546	100%



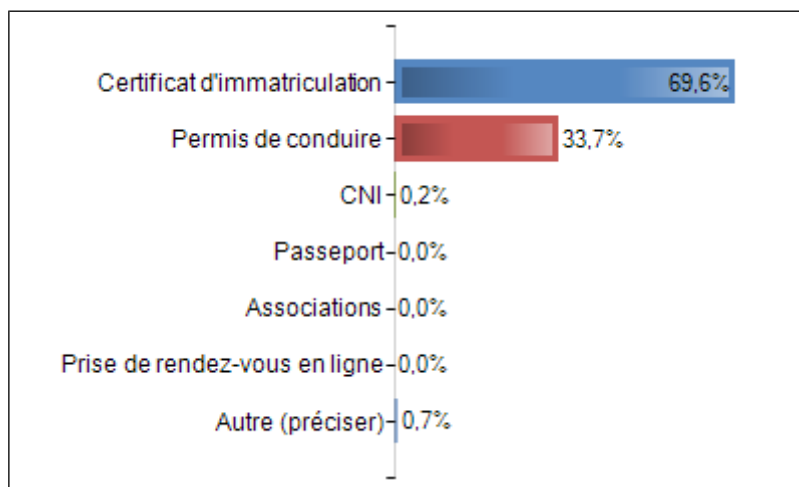
9. Q10. Vous résidez?

	Effectifs	% Obs.
Dans la commune	412	75,5%
Dans le département	145	26,6%
Autre (préciser)	1	0,2%
Total	546	



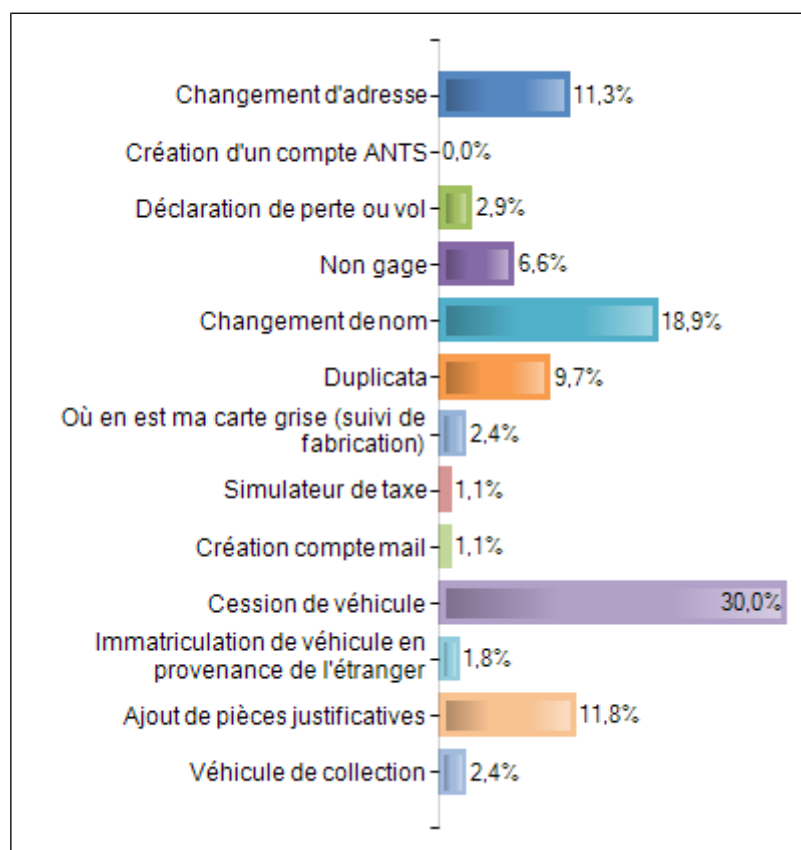
14. Q3. Catégorie de la demande

	Effectifs	% Obs.
Certificat d'immatriculation	380	69,6%
Permis de conduire	184	33,7%
CNI	1	0,2%
Passeport	0	0%
Associations	0	0%
Prise de rendez-vous en ligne	0	0%
Autre (préciser)	4	0,7%
Total	546	



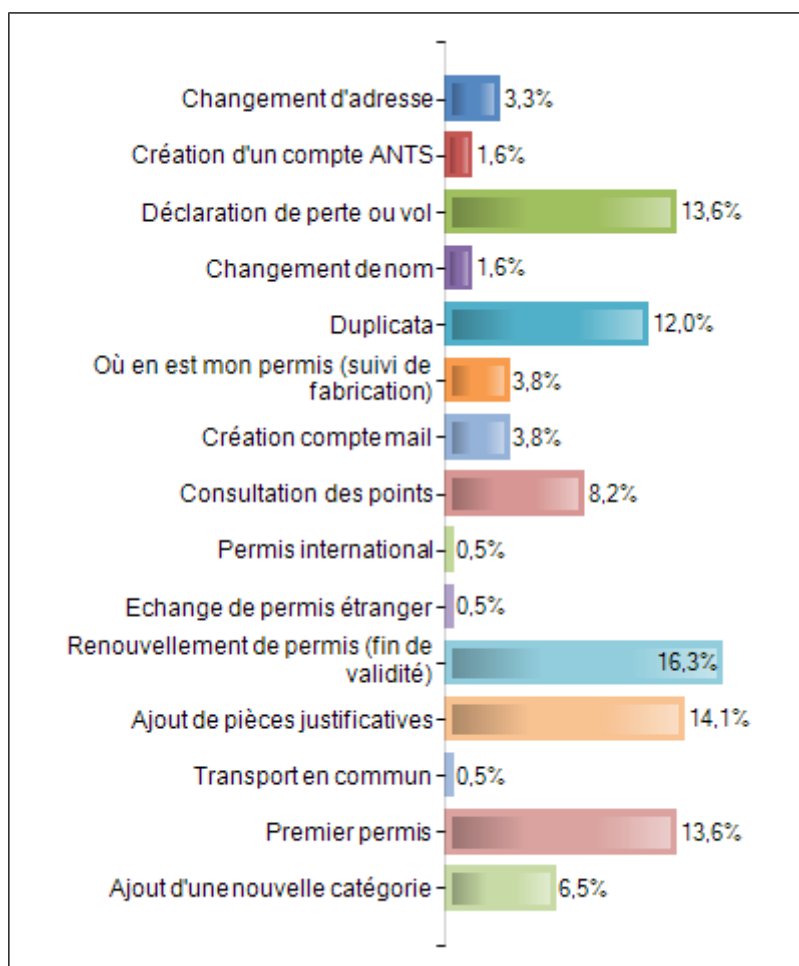
16. Q3.1. Si CIV quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	43	11,3%
Création d'un compte ANTS	0	0%
Déclaration de perte ou vol	11	2,9%
Non gage	25	6,6%
Changement de nom	72	18,9%
Duplicata	37	9,7%
Où en est ma carte grise (suivi de fabrication)	9	2,4%
Simulateur de taxe	4	1,1%
Création compte mail	4	1,1%
Cession de véhicule	114	30%
Immatriculation de véhicule en provenance de l'étranger	7	1,8%
Ajout de pièces justificatives	45	11,8%
Véhicule de collection	9	2,4%
Total	380	100%



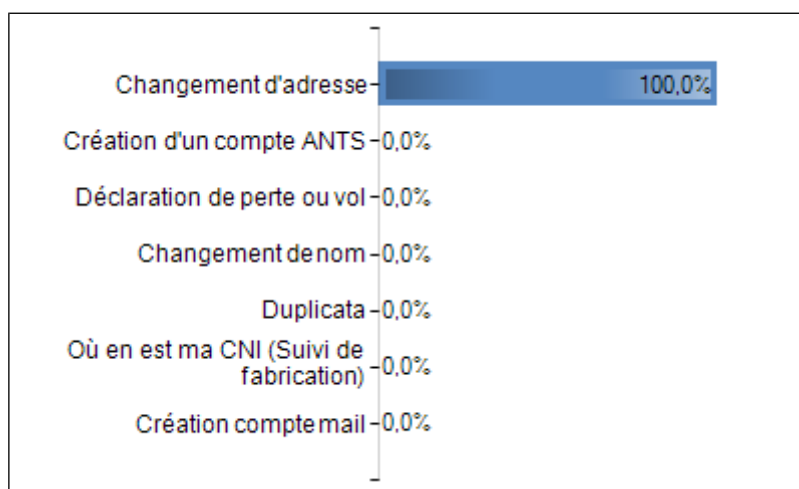
17. Q3.2. Si PC quelle procédure

	Effectifs	% Obs.
Changement d'adresse	6	3,3%
Création d'un compte ANTS	3	1,6%
Déclaration de perte ou vol	25	13,6%
Changement de nom	3	1,6%
Duplicata	22	12%
Où en est mon permis (suivi de fabrication)	7	3,8%
Création compte mail	7	3,8%
Consultation des points	15	8,2%
Permis international	1	0,5%
Echange de permis étranger	1	0,5%
Renouvellement de permis (fin de validité)	30	16,3%
Ajout de pièces justificatives	26	14,1%
Transport en commun	1	0,5%
Premier permis	25	13,6%
Ajout d'une nouvelle catégorie	12	6,5%
Total	184	100%



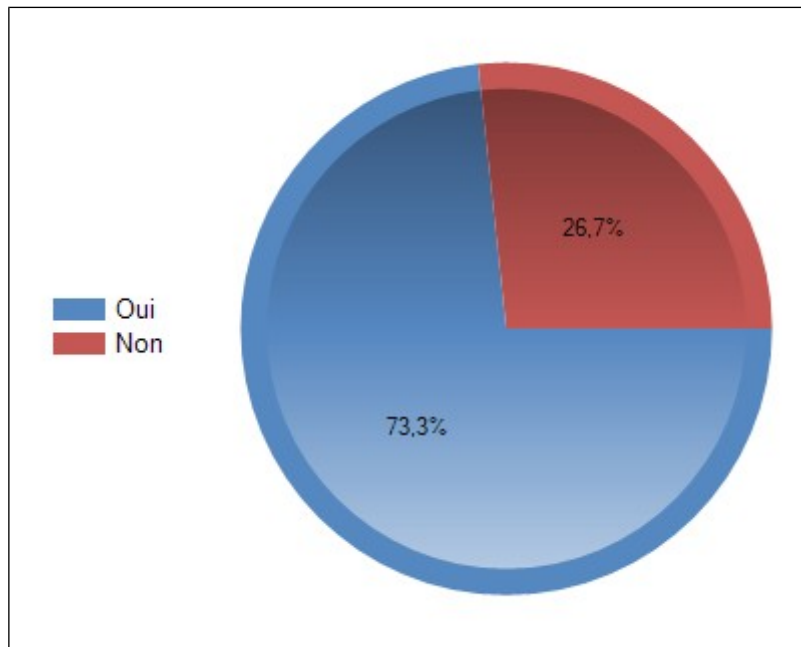
18. Q3.3. Si CNI quelle procédure

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



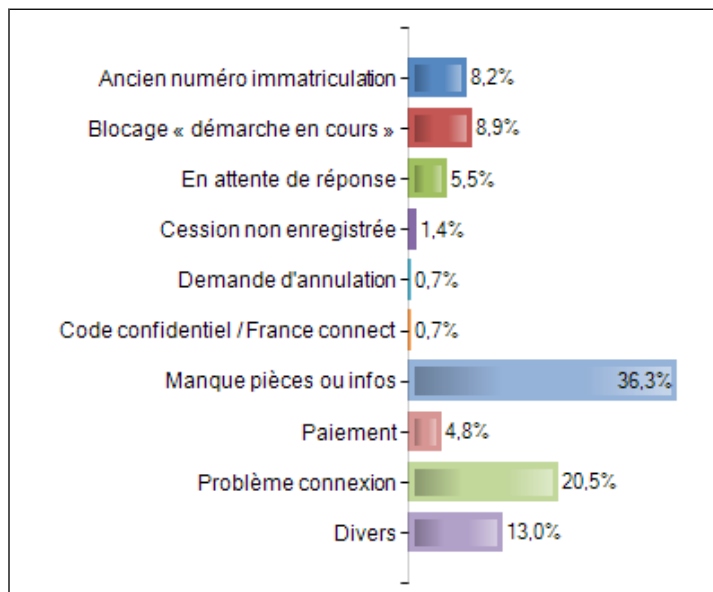
21. Q4.1. La télé procédure a-t-elle abouti?

	Effectifs	% Obs.
Oui	400	73,3%
Non	146	26,7%
Total	546	100%



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

	Effectifs	% Obs.
Ancien numéro immatriculation	12	8,2%
Blocage « démarche en cours »	13	8,9%
En attente de réponse	8	5,5%
Cession non enregistrée	2	1,4%
Demande d'annulation	1	0,7%
Code confidentiel / France connect	1	0,7%
Manque pièces ou infos	53	36,3%
Paiement	7	4,8%
Problème connexion	30	20,5%
Divers	19	13%
Total	146	100%



27. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -303	0	0%
De -303 à -54	0	0%
De -53 à 196	523	95,8%
De 197 à 447	9	1,6%
448 et plus	14	2,6%
Total	546	100%

