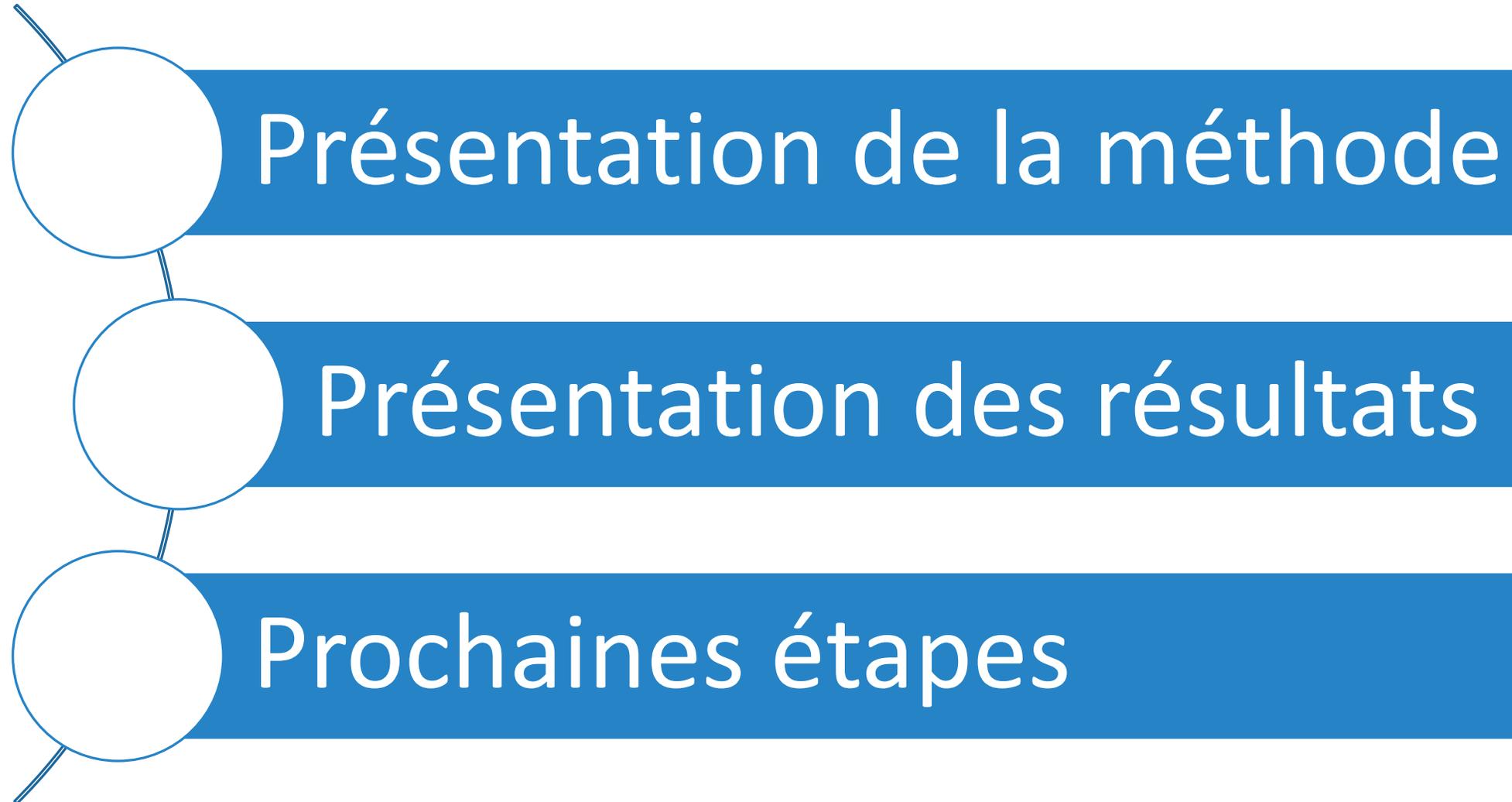


# Résultats de l'enquête de satisfaction SIV PPNG 2018

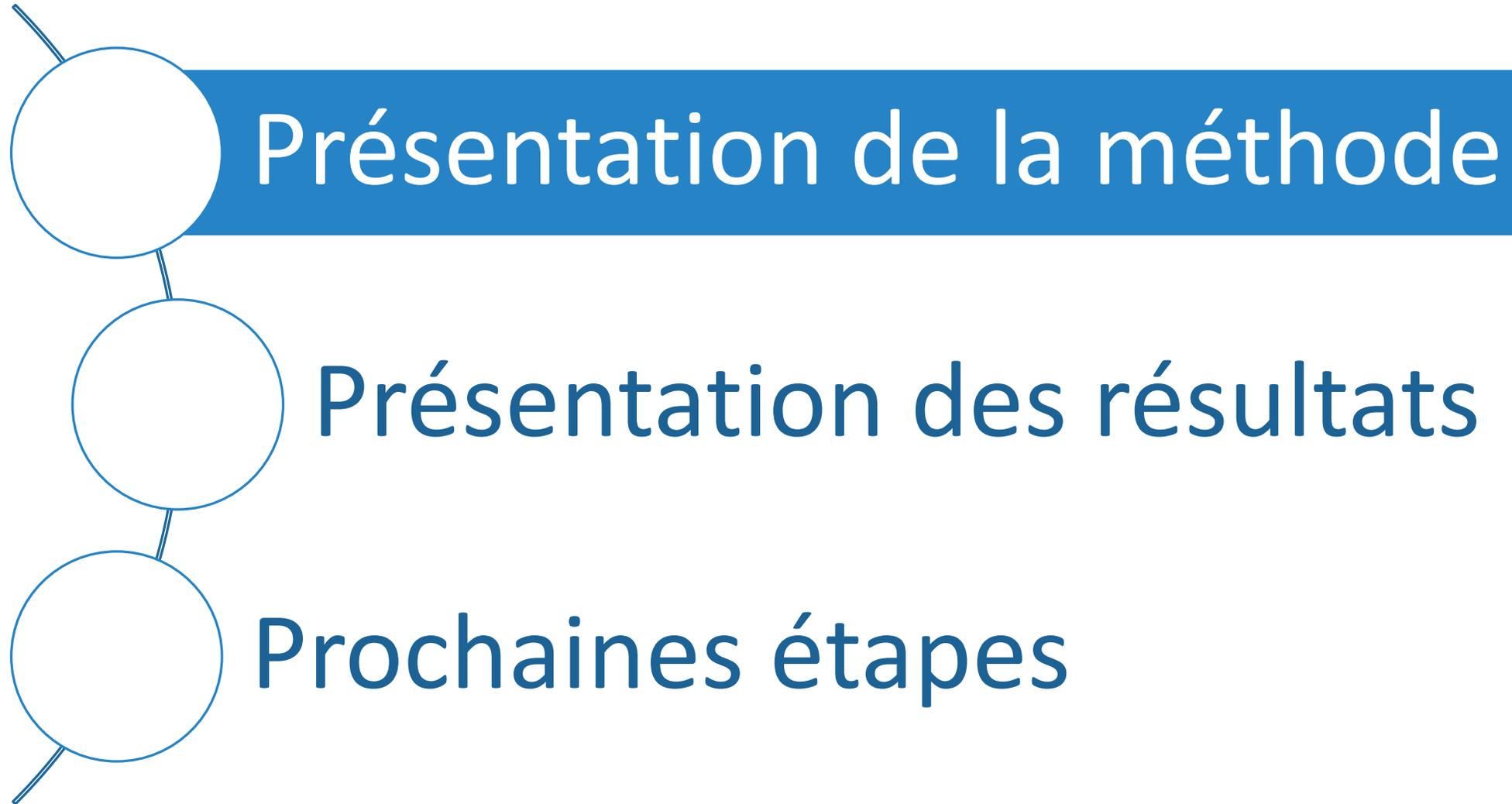
---

ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DE PARTICULIERS



L'enquête de satisfaction a été réalisée auprès d'un panel de 7 684 particuliers du 10 octobre 2018 au 31 octobre 2018.

- 7 684 mails ont été adressés à des particuliers ayant réalisé une démarche en ligne SIV sur le portail ANTS depuis le mois de novembre 2017.
- Seuls les usagers ayant vu leur démarche finalisée ont été interrogés. Il s'agit donc d'une enquête de satisfaction à froid, permettant d'avoir une vision globale de la délivrance du titre
- 1 488 particuliers ont répondu, soit un taux de réponse de 19%.



**L'ANTS a retenu les méthodes statistiques habituellement utilisées en matière de sondage** (Niveau de confiance: 95% ; Marge d'erreur: +/- 5%; écart-type 50%)

Pour mémoire, entre novembre 2017 et septembre 2018, 5 M de démarches SIV ont été finalisées.

Compte tenu des hypothèses mentionnées *supra*, un échantillon minimum de 400 réponses peut être considéré comme statistiquement représentatif de la population considérée.

**Avec 1 488 réponses obtenues, les résultats du questionnaire peuvent être considérés comme représentatifs.**

---

## **Un public varié a répondu au questionnaire:**

- d'un point de vue démographique: toutes les tranches d'âge entre 18 ans et plus de 65 ans sont représentés ;
- d'un point de vue géographique: tous les départements sont représentés
- d'un point de vue de compétence SI: 8% des répondants se déclarent en difficulté avec les nouvelles technologies.

# LA SURREPRÉSENTATION DE CERTAINES TP NÉCESSITE UN REDRESSEMENT STATISTIQUE

## Une surreprésentation des TPC dans les réponses au questionnaire

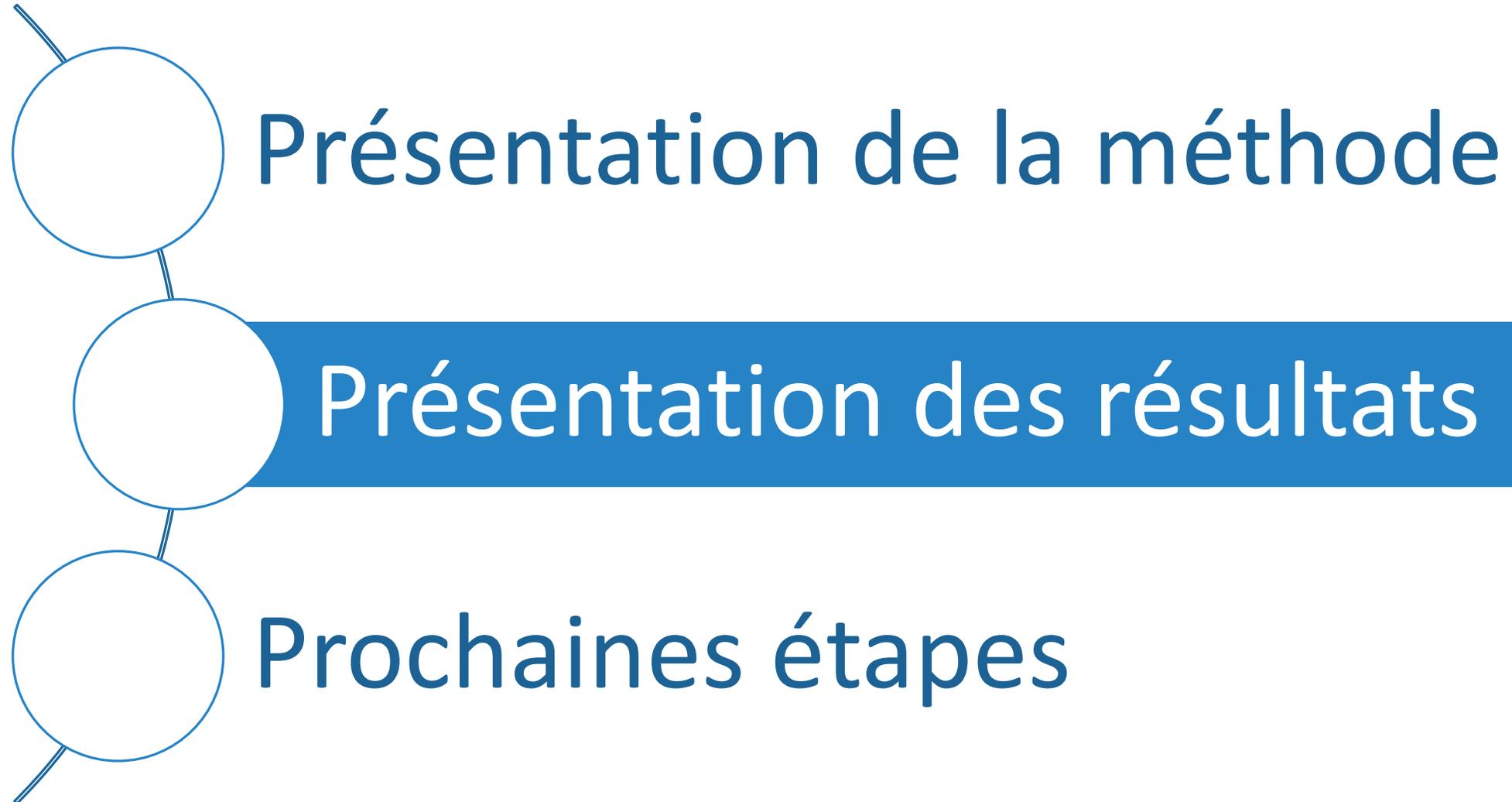
Répartition des réponses par nature de TP (en %)	Réponse au questionnaire	Population réelle
TPC Autre demande	30	21
TPS Changement d'adresse	23	29
TPS Changement de titulaire	17	17
TPS Demande de cession	24	28
TPS Demande de duplicata	6	5
Total général	100	100

## Une sous-représentation des TP passantes

Taux de TP passantes (en %)	Réponse au questionnaire	Population réelle
TPC Autre demande	0	0
TPS Changement d'adresse	22	28
TPS Changement de titulaire	16	15
TPS Demande de cession	21	26
TPS Demande de duplicata	4	4
Total général	63	74

## Un redressement statistique qui repose sur les coefficients suivants

Coefficient statistique appliqué aux réponses dans chacune de ces catégories	Redressement statistique appliqué sur les résultats du questionnaire	
	Passante	Non passante
<b>Nature de la demande</b>		
TPC Autre demande	0,0	0,7
TPS Changement d'adresse	1,3	1,0
TPS Changement de titulaire	0,9	2,0
TPS Demande de cession	1,2	0,7
TPS Demande de duplicata	1,0	0,5



# PRÉSENTATION DES TAUX DE SATISFACTION AVANT REDRESSEMENT ET APRÈS REDRESSEMENT

**Avant redressement statistique, 62%** des usagers qui ont répondu au questionnaire se déclarent satisfaits ou très satisfaits par leur démarche SIV:

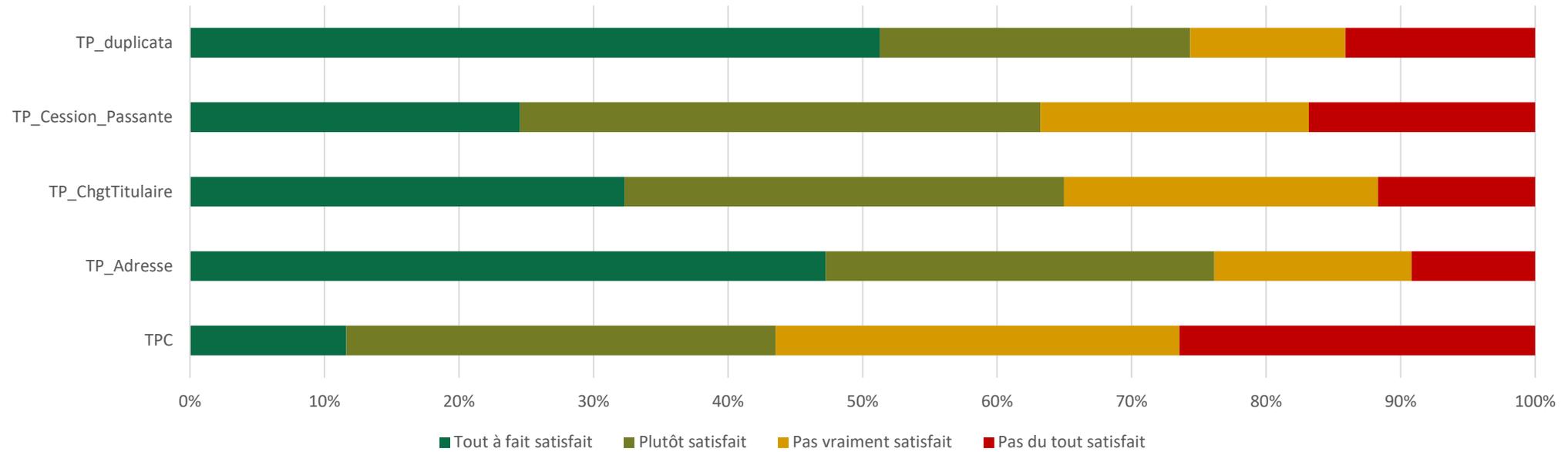
- 430 usagers se déclarent très satisfaits (29%)
- 485 usagers se déclarent plutôt satisfaits (33%)
- 319 usagers se déclarent pas vraiment satisfaits (21%)
- 254 usagers se déclarent pas du tout satisfaits (17%)

**Après redressement statistique, 64%** des usagers qui ont répondu au questionnaire se déclarent satisfaits ou très satisfaits par leur démarche SIV:

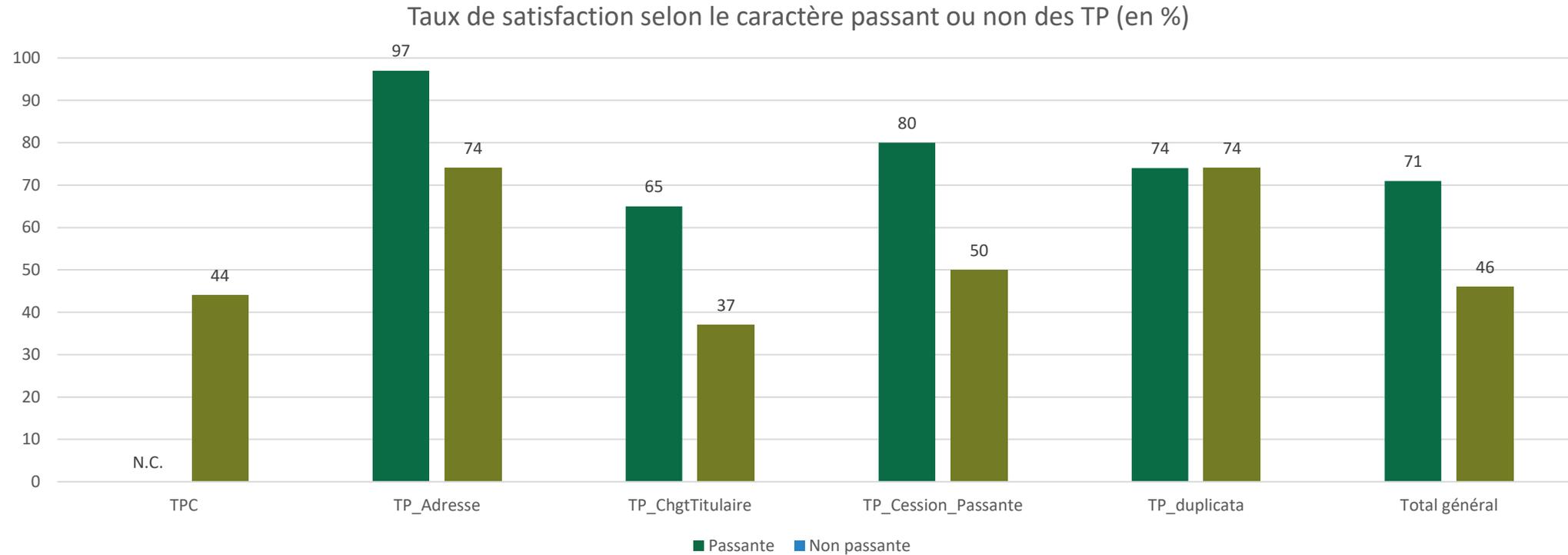
- 31% se déclarent très satisfaits
- 33% se déclarent plutôt satisfaits
- 21% se déclarent pas vraiment satisfaits
- 15% se déclarent pas du tout satisfaits.

# LE TAUX DE SATISFACTION VARIE SELON LA NATURE DE LA DÉMARCHE

Taux de satisfaction par télé-procédures

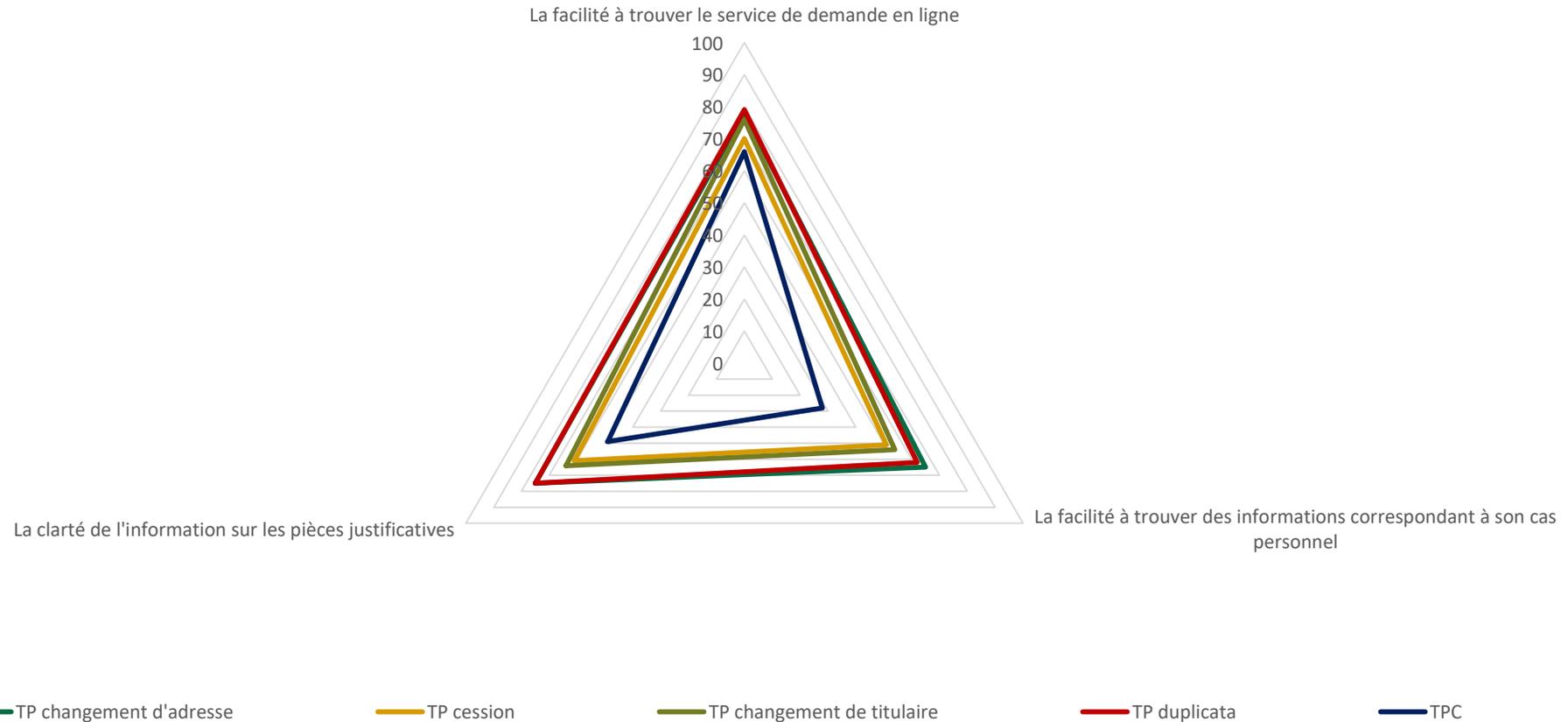


# LE TAUX DE SATISFACTION VARIE SELON LE CARACTÈRE PASSANT OU NON DES TP



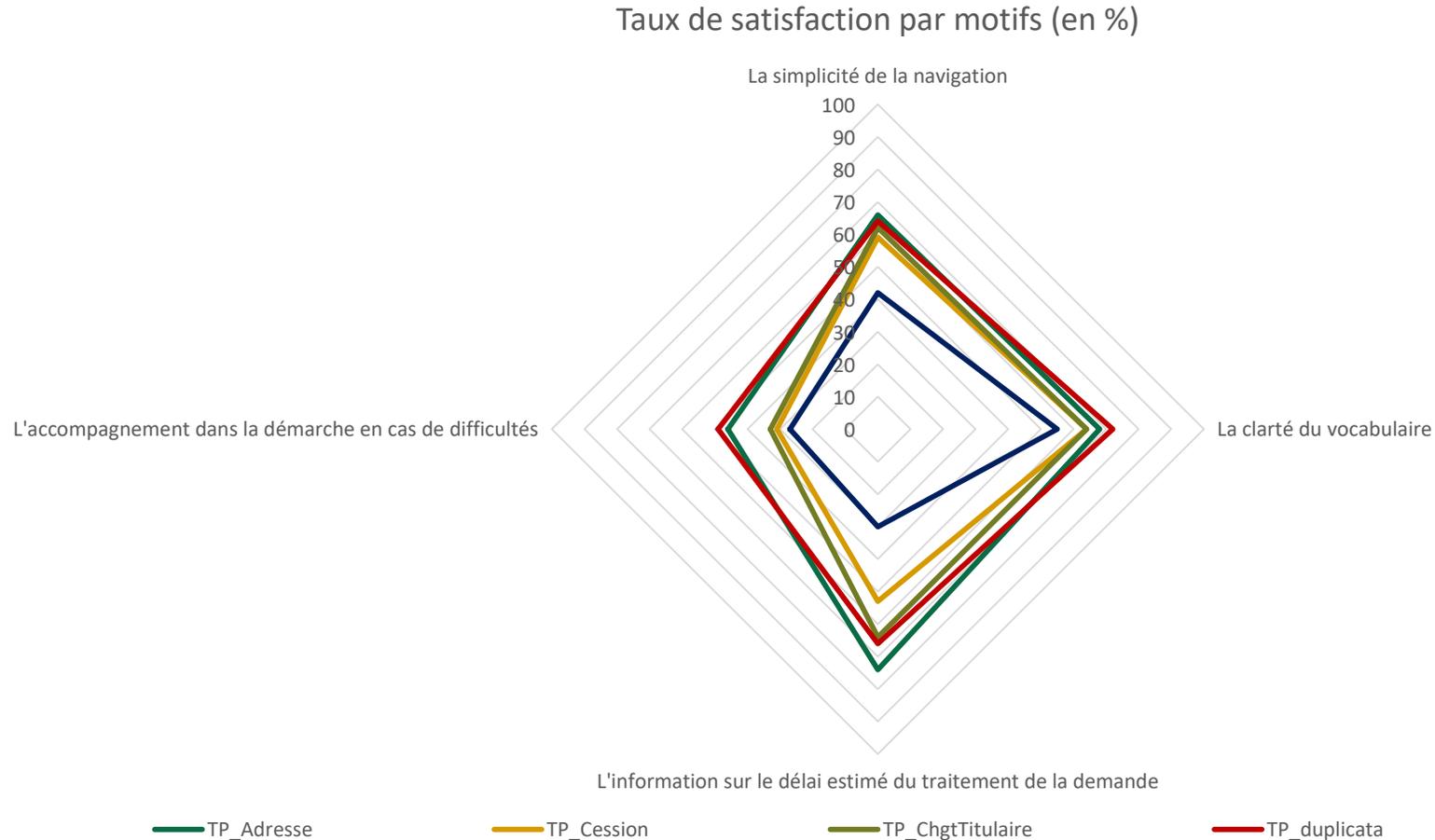
# LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR L'ACCÈS AU SERVICE EN LIGNE

Taux de satisfaction (en %) par motif



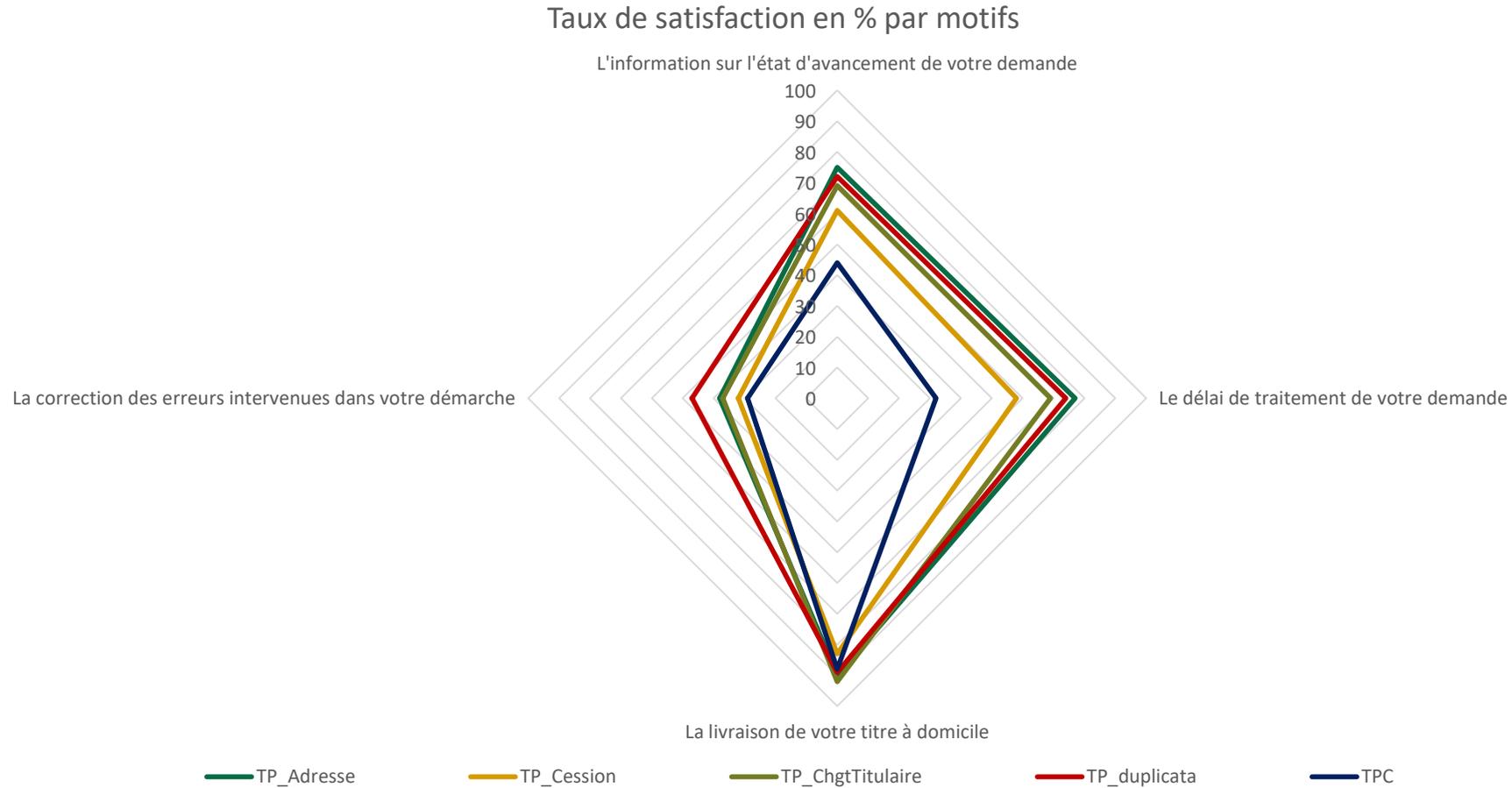
Pour les 5 TP, la facilité à trouver le service de demande en ligne est reconnue. En revanche pour les TP cession, les TP changement de titulaire et les TPC, la clarté de l'information sur les pièces justificatives et la facilité à trouver des informations ne sont pas jugées satisfaisantes.

# LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR LA DEMANDE EN LIGNE



Pour toutes les TP, l'accompagnement dans ma démarche en cas de difficultés n'est pas jugé satisfaisant (34% de taux de satisfaction) tout comme l'information sur le délai estimé du traitement de la demande (53% de taux de satisfaction).

# LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES



Pour toutes les TP, la livraison à domicile du titre est jugée satisfaisante (88% de taux de satisfaction). Pour les particuliers concernés, la correction des erreurs intervenues dans la démarche est jugée peu satisfaisante (34% de taux de satisfaction)

Le taux d'effort des usagers a été mesuré en leur posant la question suivante: « *Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous l'effort que vous avez personnellement fourni afin d'effectuer votre démarche en ligne? (sachant que 1 correspond à aucun effort et 5 correspond à un effort maximum de votre part)* »

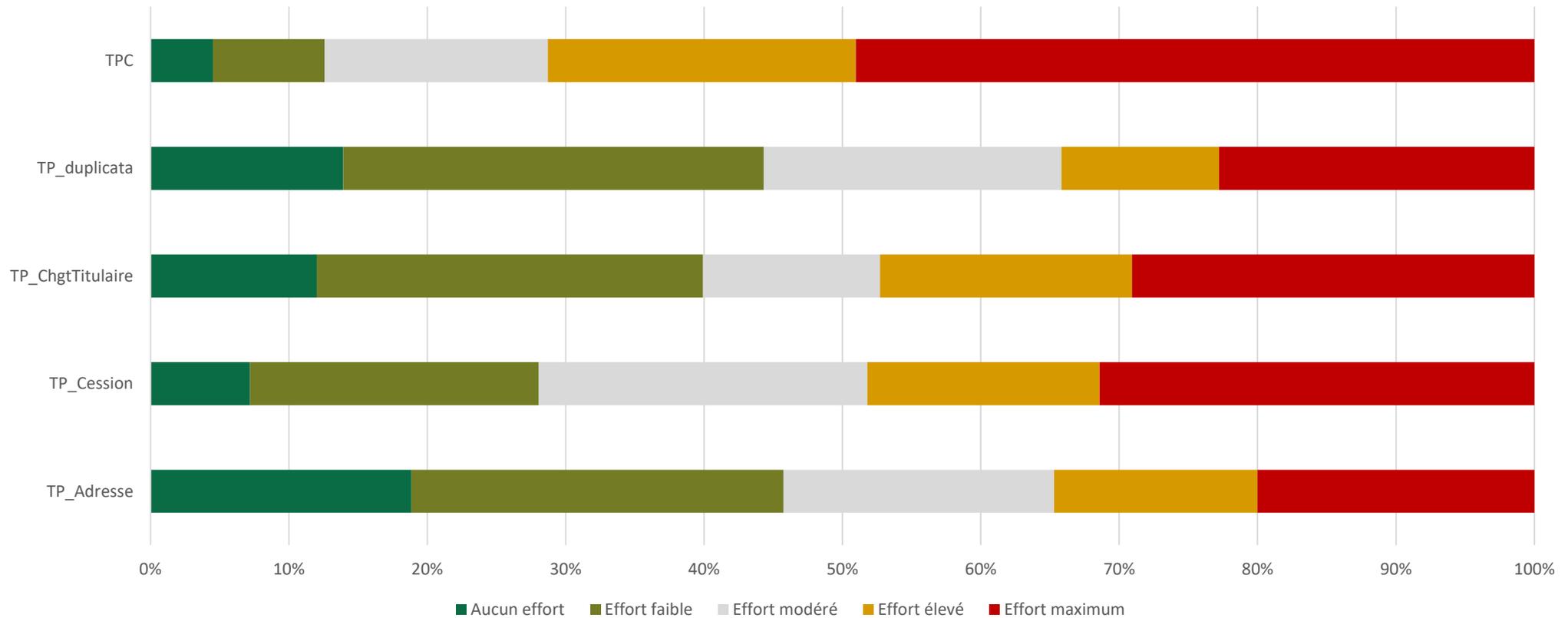
**Avant redressement statistique, le taux d'effort moyen est de 3,43. Après redressement statistique, le taux d'effort moyen est de 3,35.**

La répartition des efforts (après redressement statistique) est la suivante:

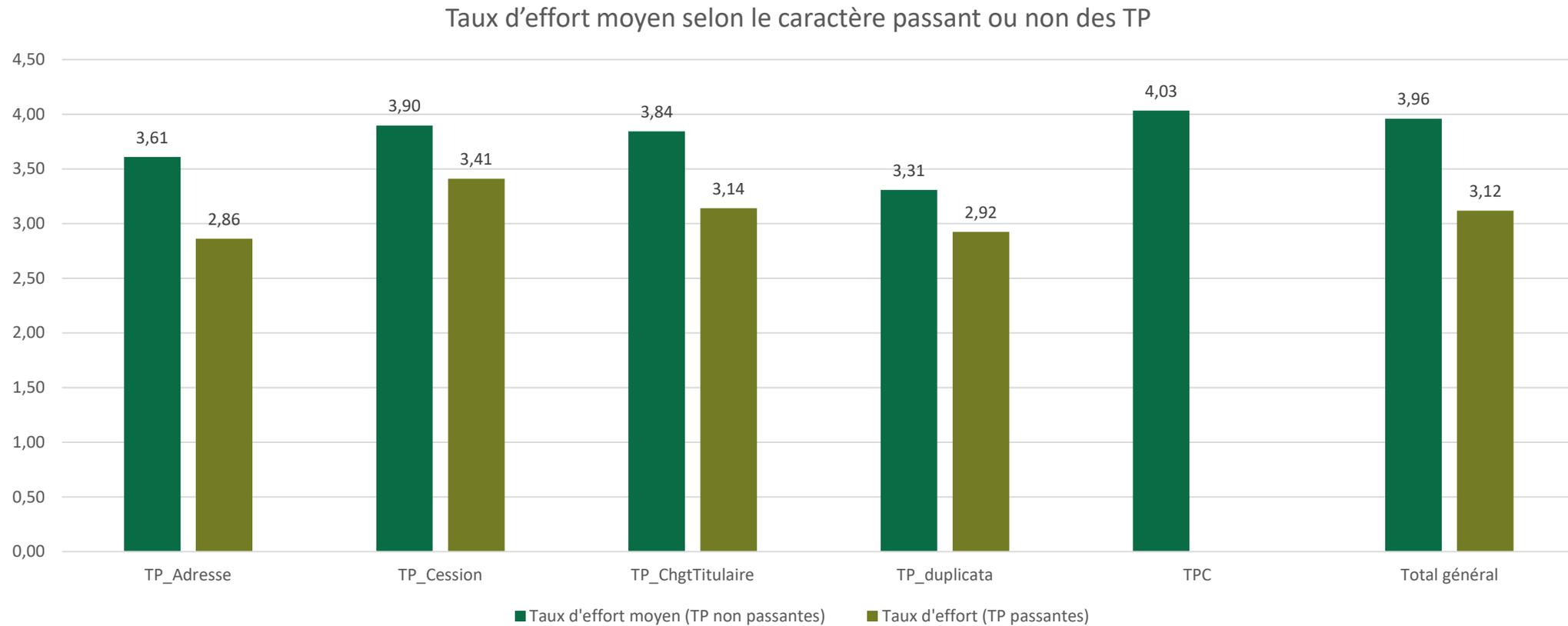
- 11% des répondants déclarent ne pas avoir fourni d'effort pour réaliser leur démarche en ligne;
- 22% des répondants déclarent avoir fourni un effort faible pour réaliser leur démarche en ligne;
- 19% des répondants déclarent avoir fourni un effort modéré pour réaliser leur démarche en ligne;
- 17% des répondants déclarent avoir fourni un effort élevé pour réaliser leur démarche en ligne;
- 31% des répondants déclarent avoir fourni un effort maximum pour réaliser leur démarche en ligne.

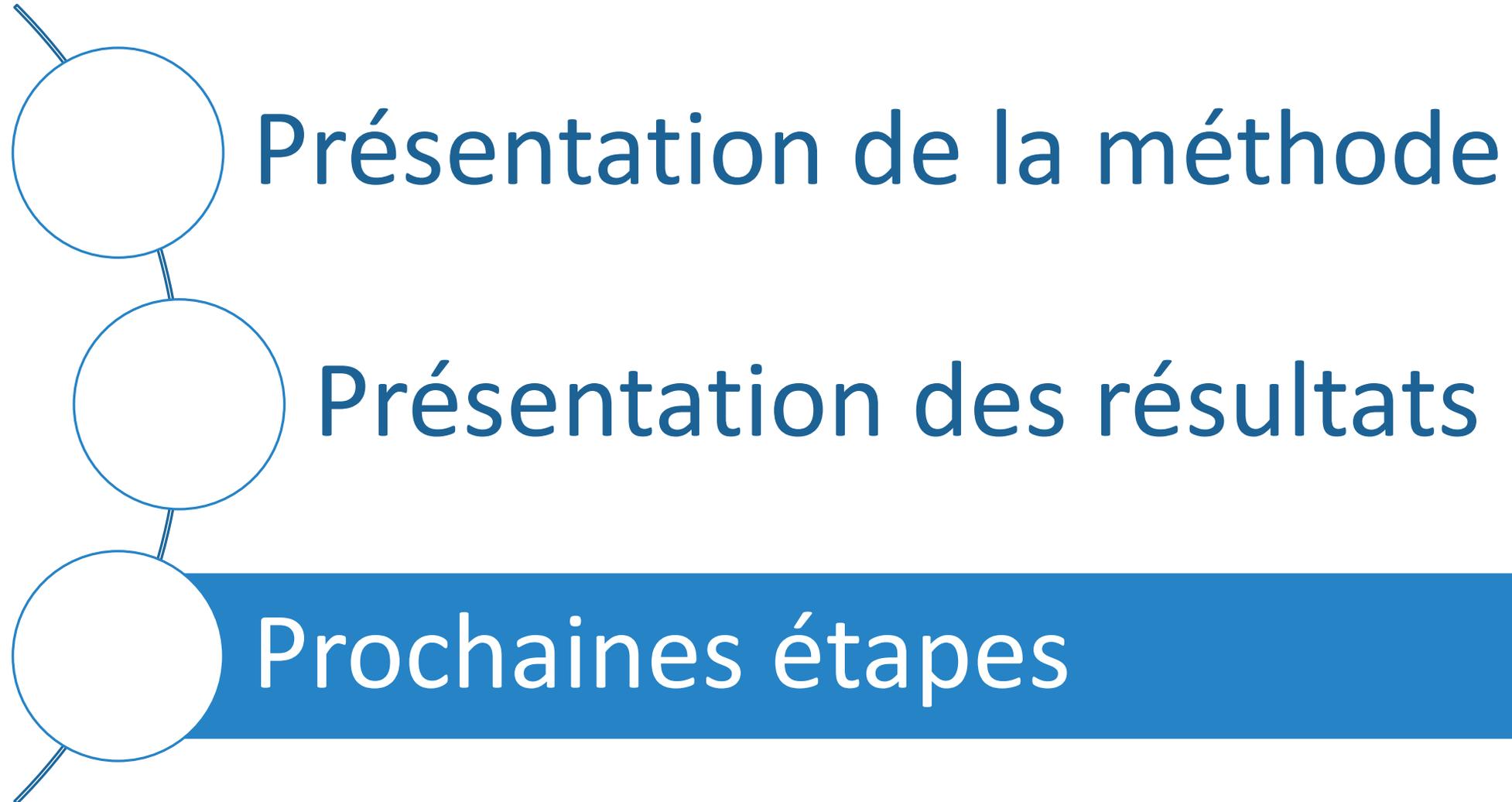
# LE TAUX D'EFFORT VARIE SELON LES TÉLÉ-PROCÉDURES

Répartition de l'effort par télé-procédure



# LE TAUX D'EFFORT VARIE SELON LE CARACTÈRE PASSANT DES TP





## **Poursuite des travaux d'analyse des résultats**

- Analyse des résultats en fonction de la maîtrise ou non des nouvelles technologies
- Analyse des résultats en fonction du recours à une aide extérieure (134 répondants déclarent avoir eu recours à un point numérique)
- Analyse des résultats en fonction du délai de traitement de la demande

## **Suivi des usagers qui nous ont autorisés à les recontacter**

629 usagers ont laissé un mail pour être recontacté par l'ANTS pour des études liées à l'amélioration de la qualité de service.

Une étude spécifique à destination des usagers non satisfaits peut permettre d'identifier les leviers pour réduire le taux d'effort et améliorer le taux de satisfaction.

## **Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des professionnels de l'automobile**