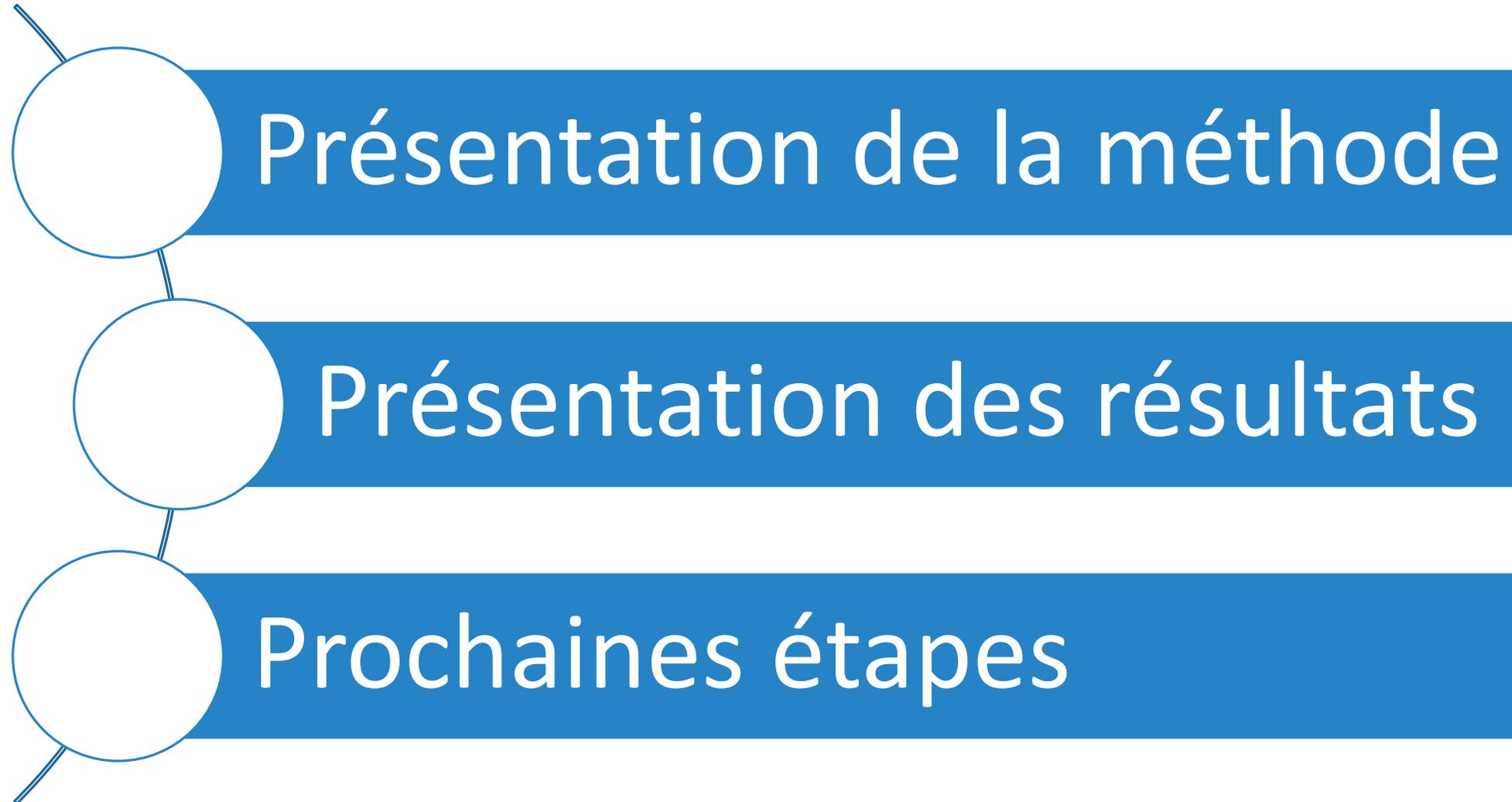


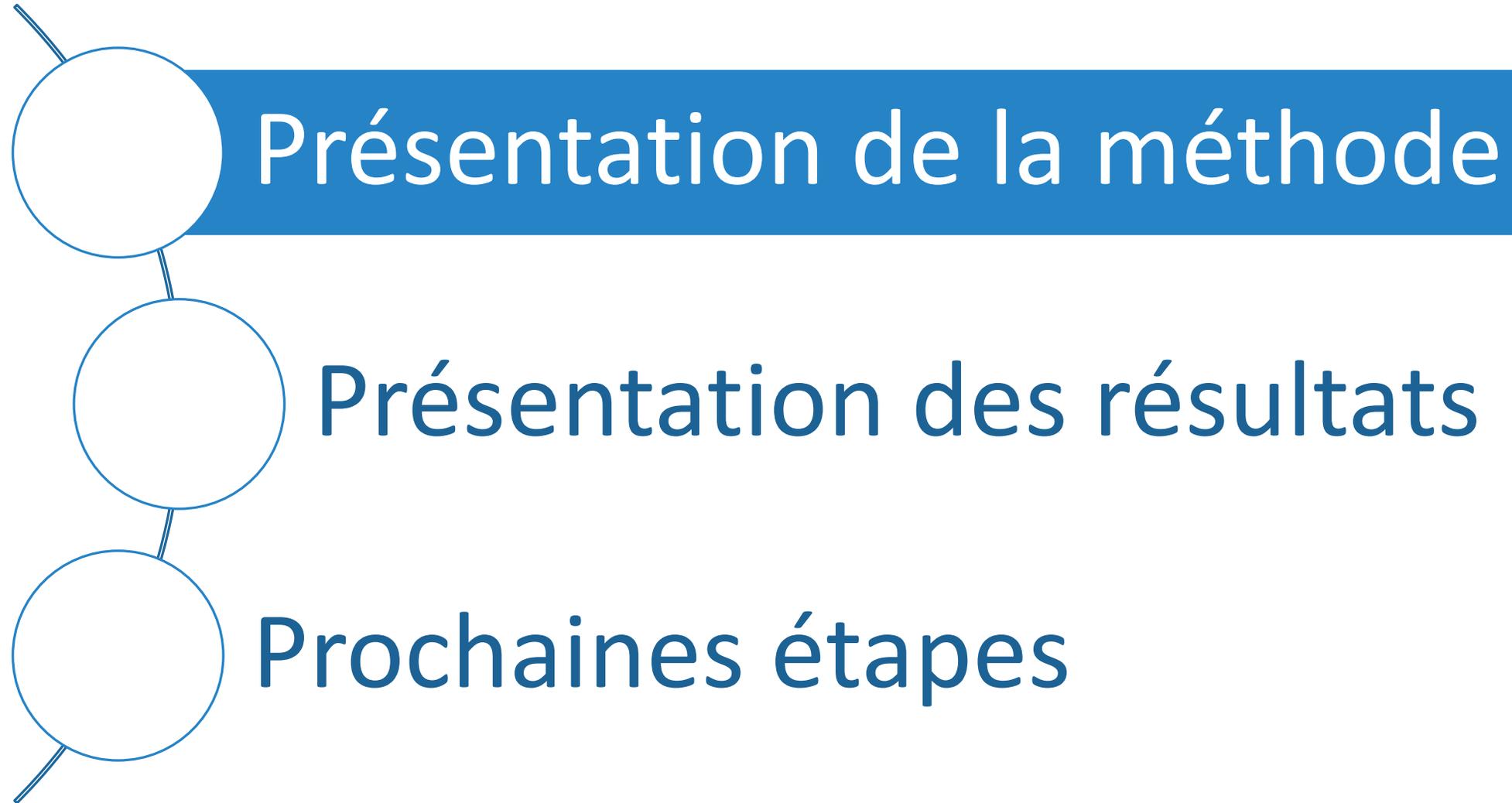
Résultats de l'enquête de satisfaction Service de pré-demande CNI/PSP PPNG 2018

ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DE PARTICULIERS



L'enquête de satisfaction a été réalisée auprès d'un panel de 7 792 particuliers du 29 novembre 2018 au 14 décembre 2018.

- 7 792 mails ont été adressés à des particuliers ayant réalisé une pré-demande de CNI ou de passeport sur le portail ANTS en 2018.
- Seuls les usagers ayant vu leur démarche finalisée ont été interrogés. Il s'agit donc d'une enquête de satisfaction à froid.
- 1 158 particuliers ont répondu, soit un taux de réponse de 15%.



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, 2 M de pré-demandes CNI ou passeport ont été réalisées depuis la mise de ce service.

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

Avec 1 158 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: 7% des répondants se déclarent en difficulté avec Internet.

LA SURREPRÉSENTATION DE CERTAINS MOTIFS NÉCESSITE UN REDRESSEMENT STATISTIQUE

Une surreprésentation des renouvellements pour cause d'expiration du passeport et une sous-représentation des premières demandes

Répartition en %	Réponse au questionnaire	Population réelle
Changement d'adresse	4	3
Modification d'état civil	2	3
Passeport Delphine délivré à compter du 25 octobre 2005 et déplacement ou transit prévu pour les Etats-Unis	0	0
Première demande	25	32
Renouvellement pour cause de pages épuisées sur le passeport	0	0
Renouvellement pour cause d'expiration de la carte d'identité	28	28
Renouvellement pour cause d'expiration du passeport	24	19
Renouvellement pour détérioration	1	1
Renouvellement pour perte	10	11
Renouvellement pour rectification de la carte d'identité	1	1
Renouvellement pour rectification du passeport	0	0
Renouvellement pour vol	4	3
Total général	100	100

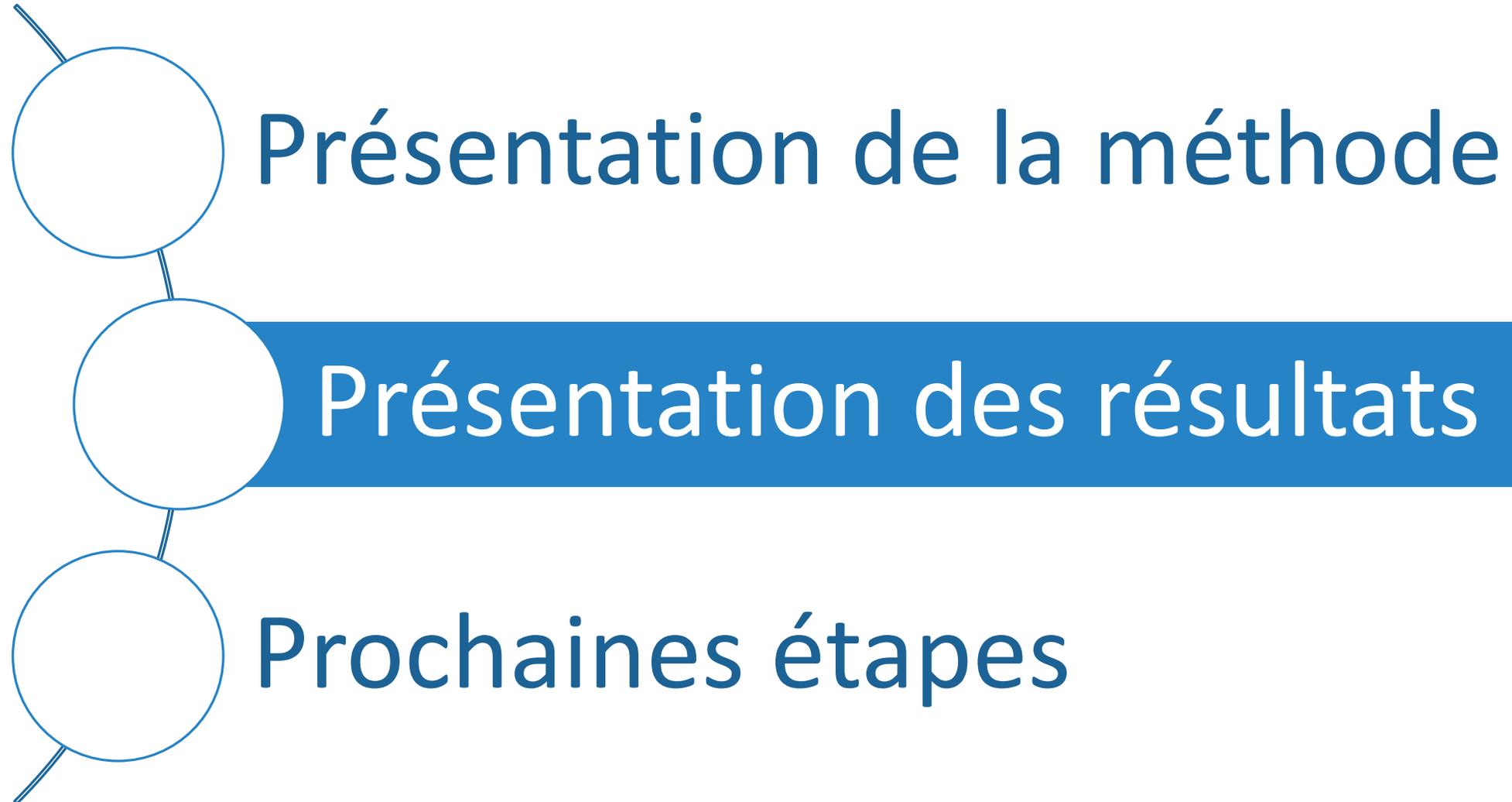
	Coefficient de redressement
Changement d'adresse	0,75
Modification d'état civil	1,50
Passeport Delphine délivré à compter du 25 octobre 2005 et déplacement ou transit prévu pour les Etats-Unis	1,00
Première demande	1,28
Renouvellement pour cause de pages épuisées sur le passeport	1,00
Renouvellement pour cause d'expiration de la carte d'identité	1,00
Renouvellement pour cause d'expiration du passeport	0,79
Renouvellement pour détérioration	1,00
Renouvellement pour perte	1,10
Renouvellement pour rectification de la carte d'identité	1,00
Renouvellement pour rectification du passeport	1,00
Renouvellement pour vol	0,75

Avant redressement statistique, 1158 ont répondu à la question sur leur niveau de satisfaction. 93% des usagers se déclarent satisfaits ou très satisfaits par leur démarche PDC:

- 672 usagers se déclarent très satisfaits (58%)
- 400 usagers se déclarent plutôt satisfaits (35%)
- 64 usagers se déclarent pas vraiment satisfaits (5%)
- 22 usagers se déclarent pas du tout satisfaits (2%)

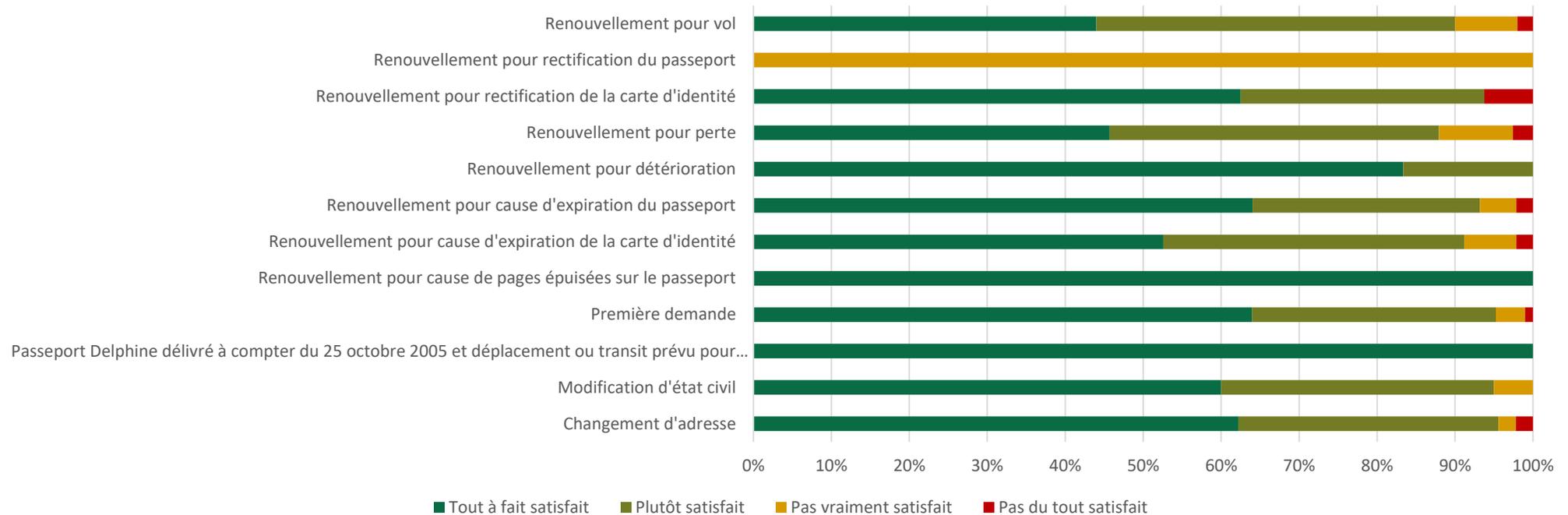
Après redressement statistique, 93% des usagers qui ont répondu au questionnaire se déclarent satisfaits ou très satisfaits par leur démarche SIV:

- 58% se déclarent très satisfaits
- 35% se déclarent plutôt satisfaits
- 5% se déclarent pas vraiment satisfaits
- 2% se déclarent pas du tout satisfaits.



LE TAUX DE SATISFACTION EST ÉLEVÉ POUR TOUS LES TYPES DE PRÉ-DEMANDE

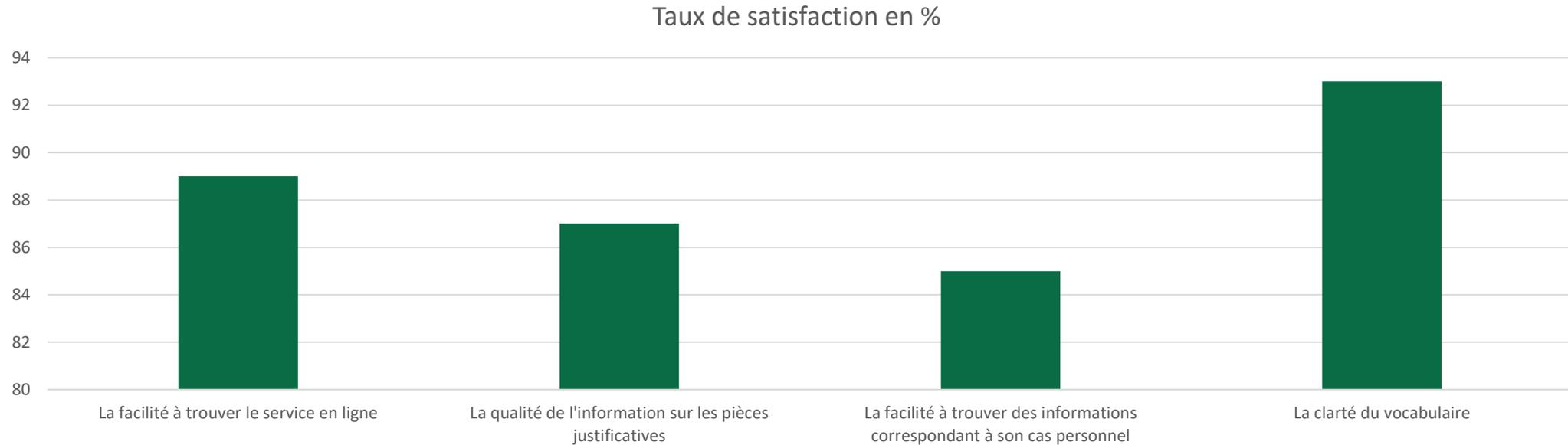
Taux de satisfaction par nature de pré-demande



Le résultat obtenu pour le motif « renouvellement pour rectification du passeport » ne peut pas être considéré comme représentatif, car une seule personne a répondu pour ce type de pré-demande.

Compte tenu du niveau de satisfaction proche selon les types de pré-demande, l'analyse des motifs de satisfaction concernera l'ensemble des pré-demandes (sans distinction par type de pré-demande)

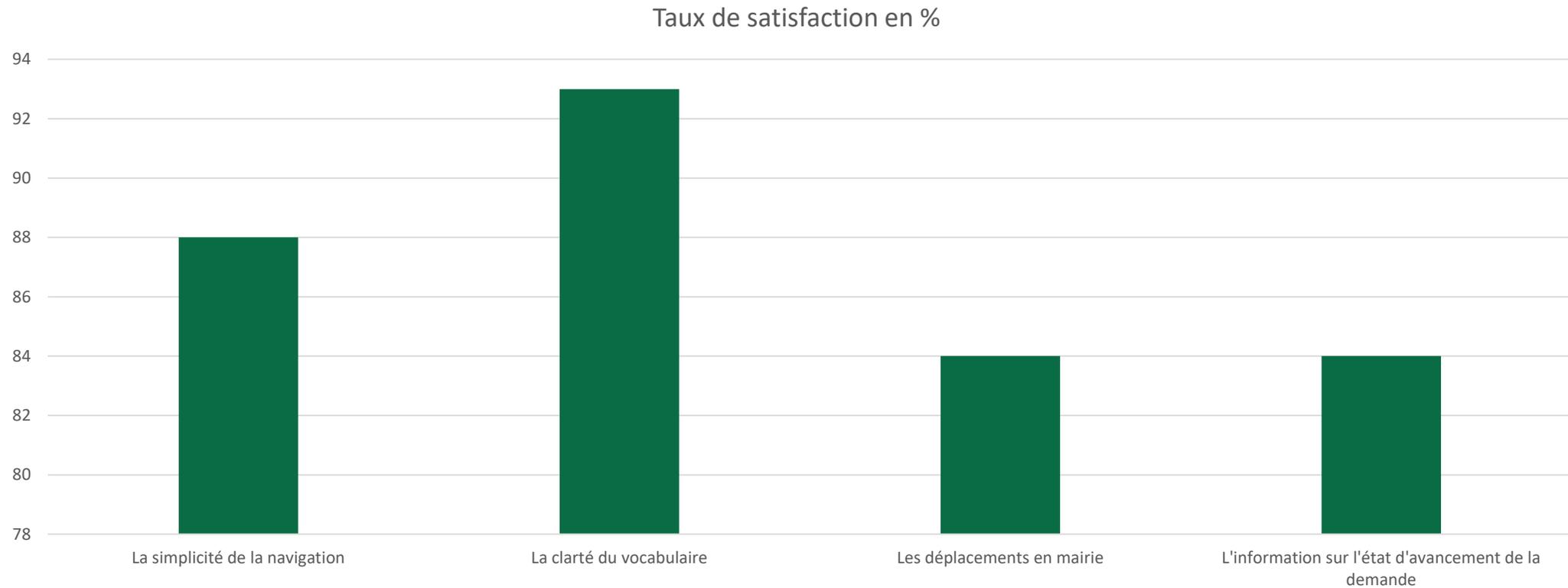
LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR L'ACCÈS AU SERVICE EN LIGNE



Les motifs de satisfaction: la clarté du vocabulaire, la facilité à trouver le service de demande en ligne, la clarté de l'information sur les pièces justificatives

Les points d'amélioration: la facilité à trouver des informations correspondant à son cas personnel

LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR LA DEMANDE EN LIGNE ET SON TRAITEMENT



Les motifs de satisfaction: la clarté du vocabulaire et la simplicité de la navigation

Les points d'amélioration: les déplacements en mairie et l'information sur l'état d'avancement de la demande

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) »*

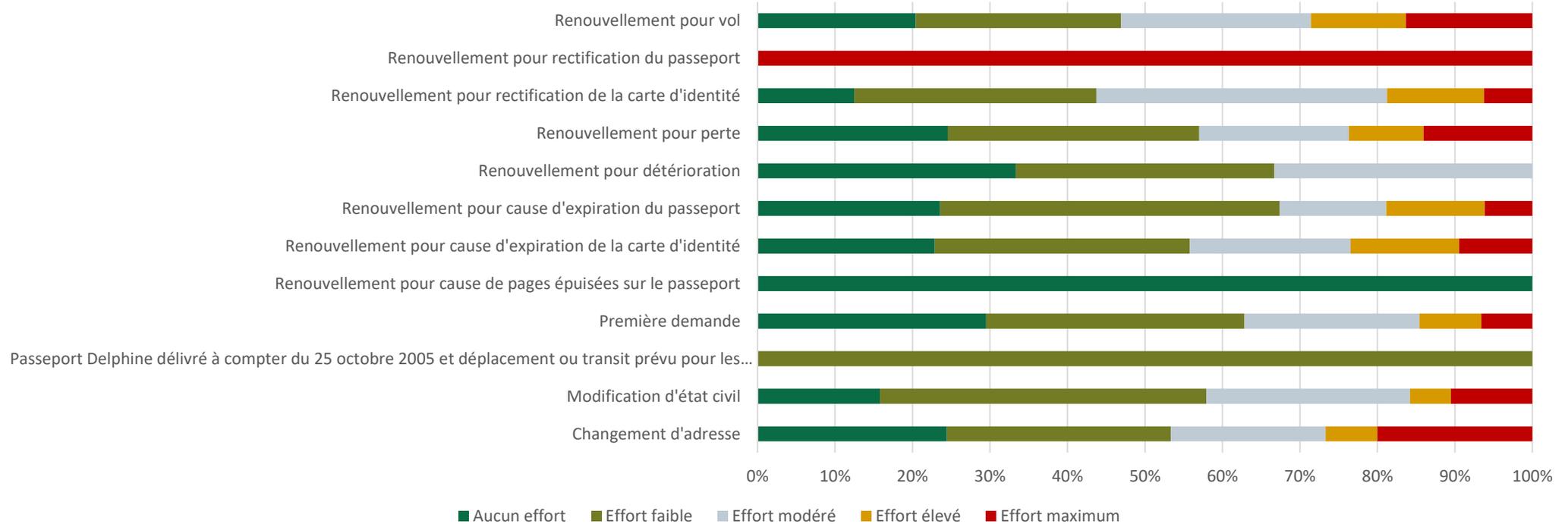
Le taux d'effort moyen est de 2,45.

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

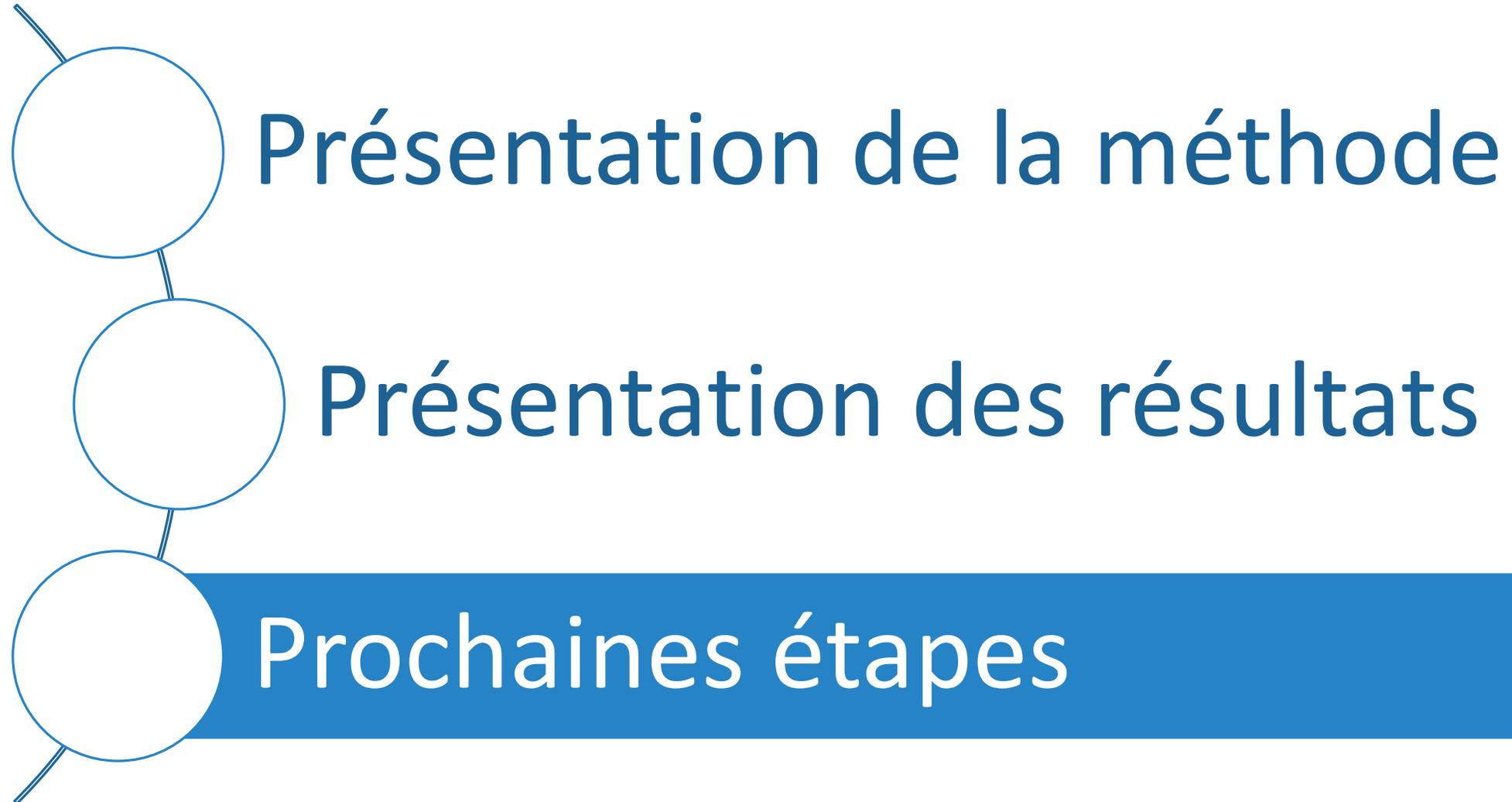
- 25% des répondants déclarent ne pas avoir fournir d'effort pour réaliser leur démarche en ligne;
- 35% des répondants déclarent avoir fourni un effort faible pour réaliser leur démarche en ligne;
- 20% des répondants déclarent avoir fourni un effort modéré pour réaliser leur démarche en ligne;
- 11% des répondants déclarent avoir fourni un effort élevé pour réaliser leur démarche en ligne;
- 9% des répondants déclarent avoir fourni un effort maximum pour réaliser leur démarche en ligne.

LE TAUX D'EFFORT VARIE SELON LES TYPES DE PRÉ-DEMANDE

Répartition de l'effort par type de pré-demande



Le résultat obtenu pour le motif « renouvellement pour rectification du passeport » ne peut pas être considéré comme représentatif, car une seule personne a répondu pour ce type de pré-demande.



Poursuite des travaux d'analyse des résultats

- ❑ Analyse des résultats en fonction de la maîtrise ou non des nouvelles technologies

Suivi des usagers qui nous ont autorisés à les recontacter

375 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.