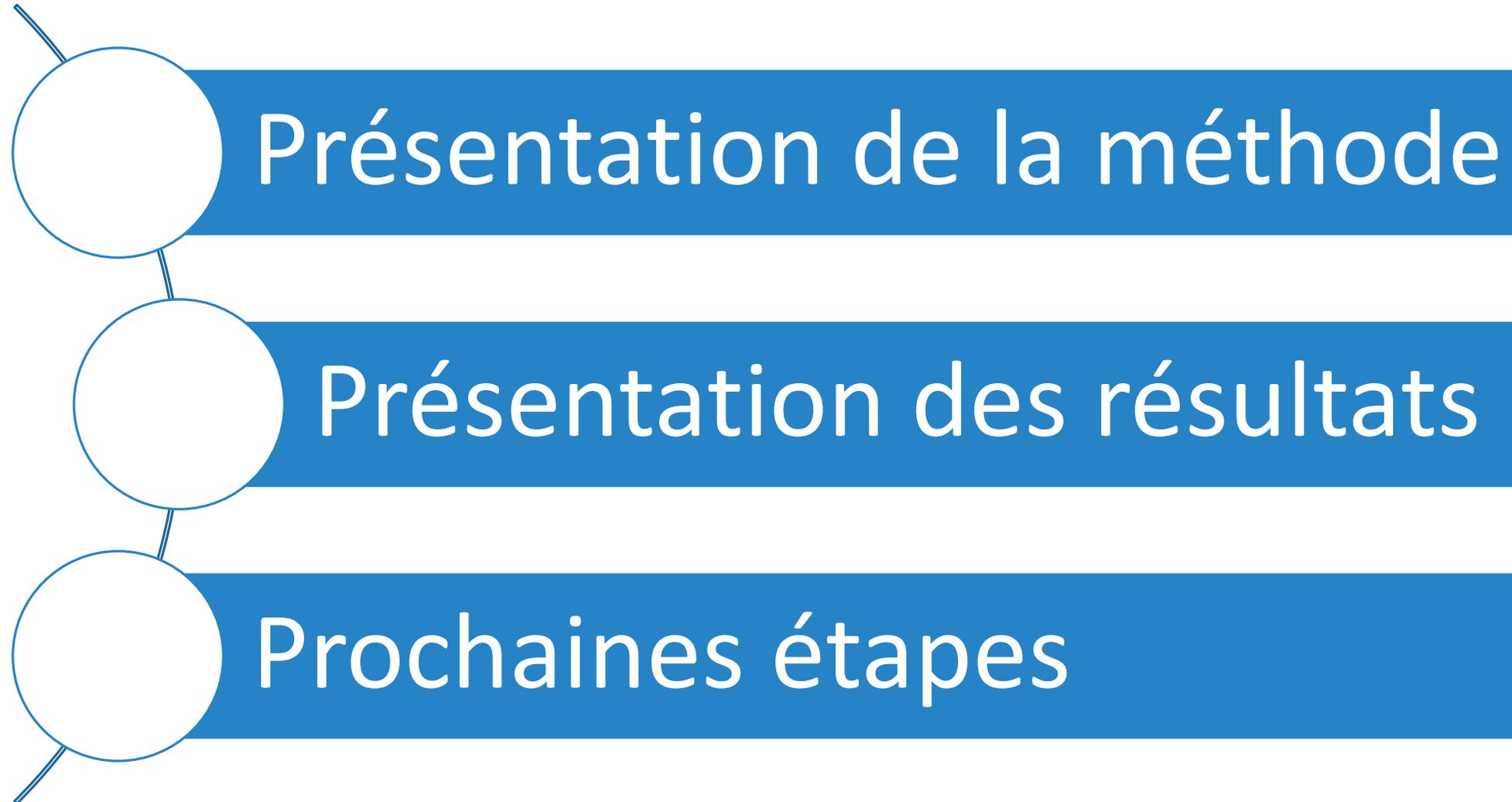


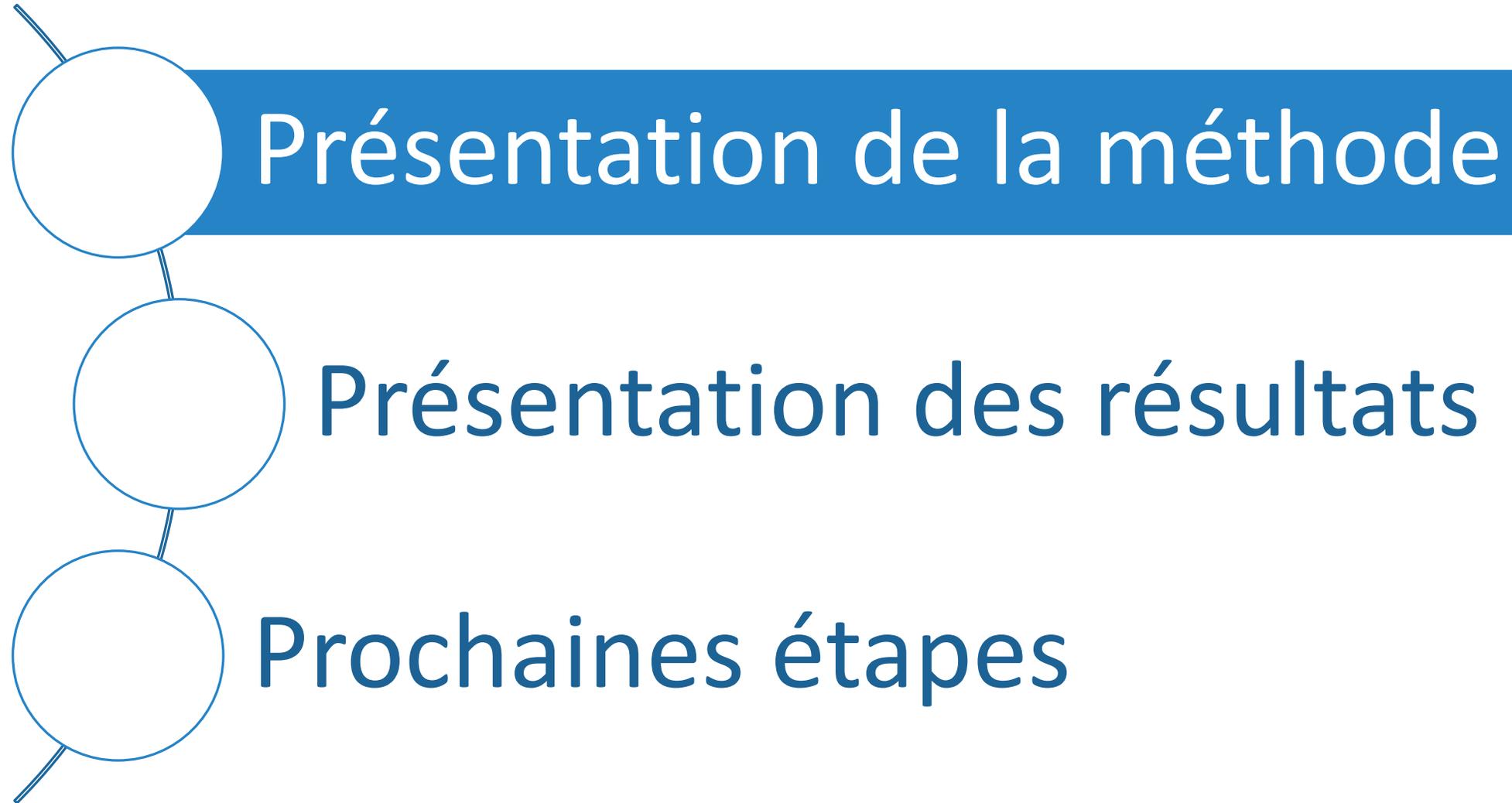
Résultats de l'enquête de satisfaction Permis de conduire PPNG 2018

ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DE PARTICULIERS



L'enquête de satisfaction a été réalisée auprès d'un panel de 8 000 particuliers du 15 novembre 2018 au 30 novembre 2018.

- 8 000 mails ont été adressés à des particuliers ayant réalisé une démarche en ligne concernant les permis de conduire 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, permettant d'avoir une vision globale de la délivrance du titre
- 1 422 particuliers ont répondu, soit un taux de réponse de 18%.



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 avril 2017 et septembre 2018, 3 M de démarches permis de conduire 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 1 422 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: 12% des répondants se déclarent en difficulté avec Internet.

LA SURREPRÉSENTATION DE CERTAINES TP NÉCESSITE UN REDRESSEMENT STATISTIQUE

Une surreprésentation des demandes de titre et une sous-représentation des inscriptions au permis

Répartition en %	Réponse au questionnaire	Population réelle
CONVERSION BREVET MILITAIRE	1	0
DEMANDE TITRE	83	81
INSCRIPTION PERMIS	7	9
INVALIDATION ANNULATION PERMIS	2	2
SUSPENSION PERMIS	6	7
VALIDATION DIPLOME PROFESSIONNEL	1	1
TOTAL GENERAL	100	100

Un redressement statistique qui repose sur les coefficients suivants

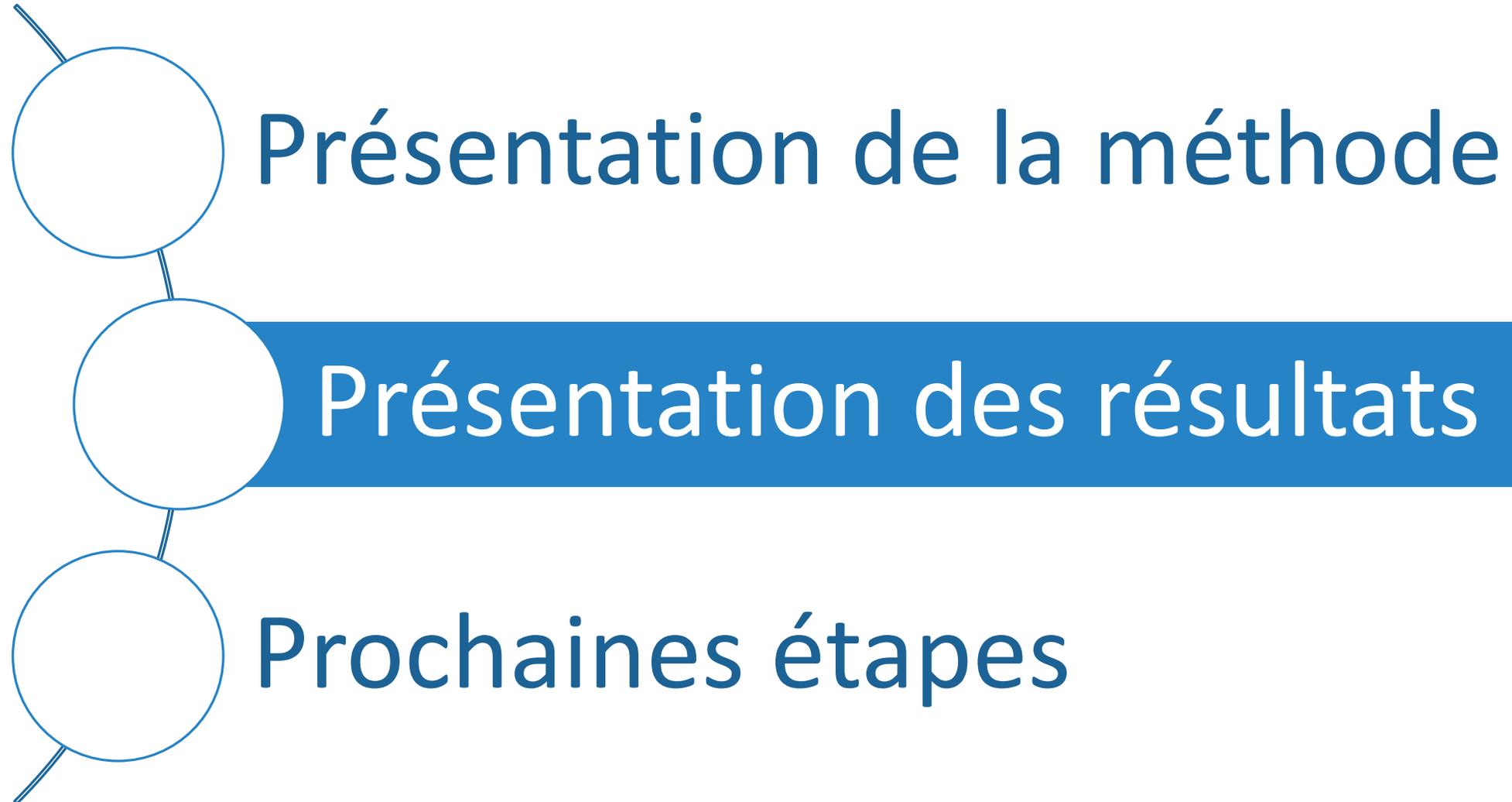
Coefficient statistique appliqué aux réponses dans chacune de ces catégories	Redressement statistique appliqué sur les résultats du questionnaire
CONVERSION BREVET MILITAIRE	0,67
DEMANDE TITRE	0,97
INSCRIPTION PERMIS	1,16
INVALIDATION ANNULATION PERMIS	1,10
SUSPENSION PERMIS	1,20
VALIDATION DIPLOME PROFESSIONNEL	0,92

Avant redressement statistique, 1363 ont répondu à la question sur leur niveau de satisfaction. 68% des usagers se déclarent satisfaits ou très satisfaits par leur démarche PDC:

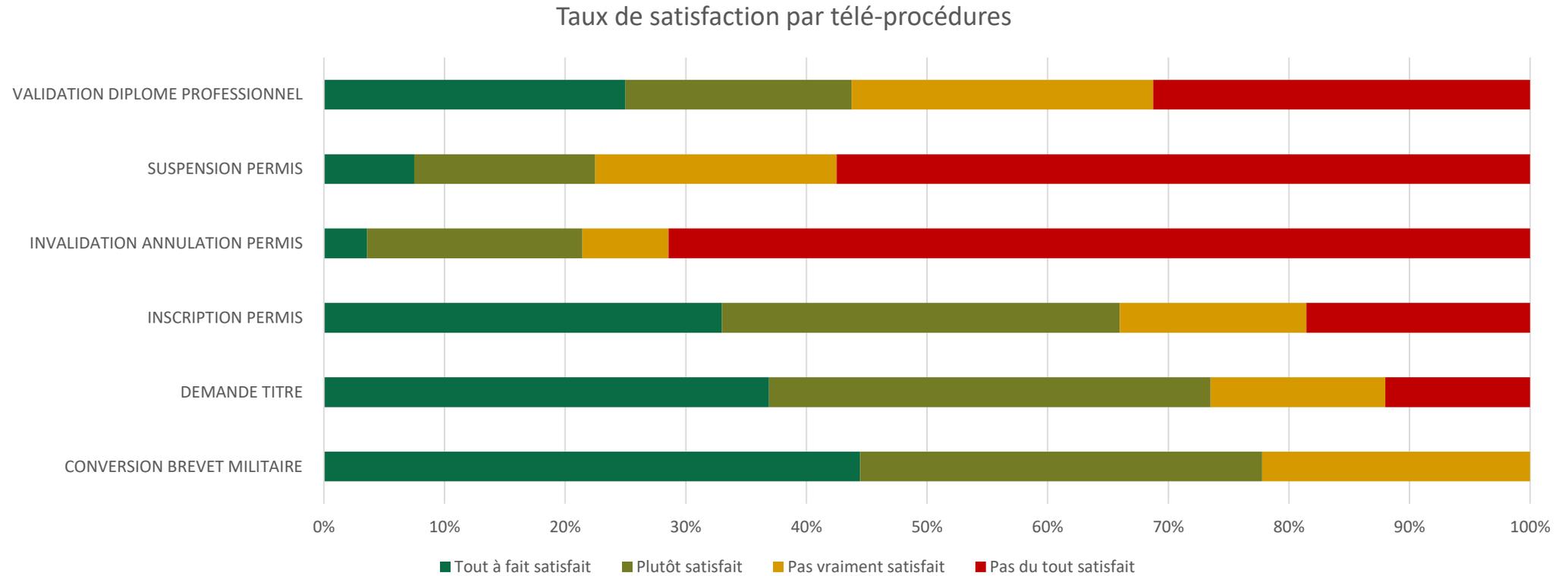
- 465 usagers se déclarent très satisfaits (34%)
- 470 usagers se déclarent plutôt satisfaits (34%)
- 203 usagers se déclarent pas vraiment satisfaits (15%)
- 225 usagers se déclarent pas du tout satisfaits (17%)

Après redressement statistique, 68% des usagers qui ont répondu au questionnaire se déclarent satisfaits ou très satisfaits par leur démarche SIV:

- 34% se déclarent très satisfaits
- 34% se déclarent plutôt satisfaits
- 15% se déclarent pas vraiment satisfaits
- 17% se déclarent pas du tout satisfaits.

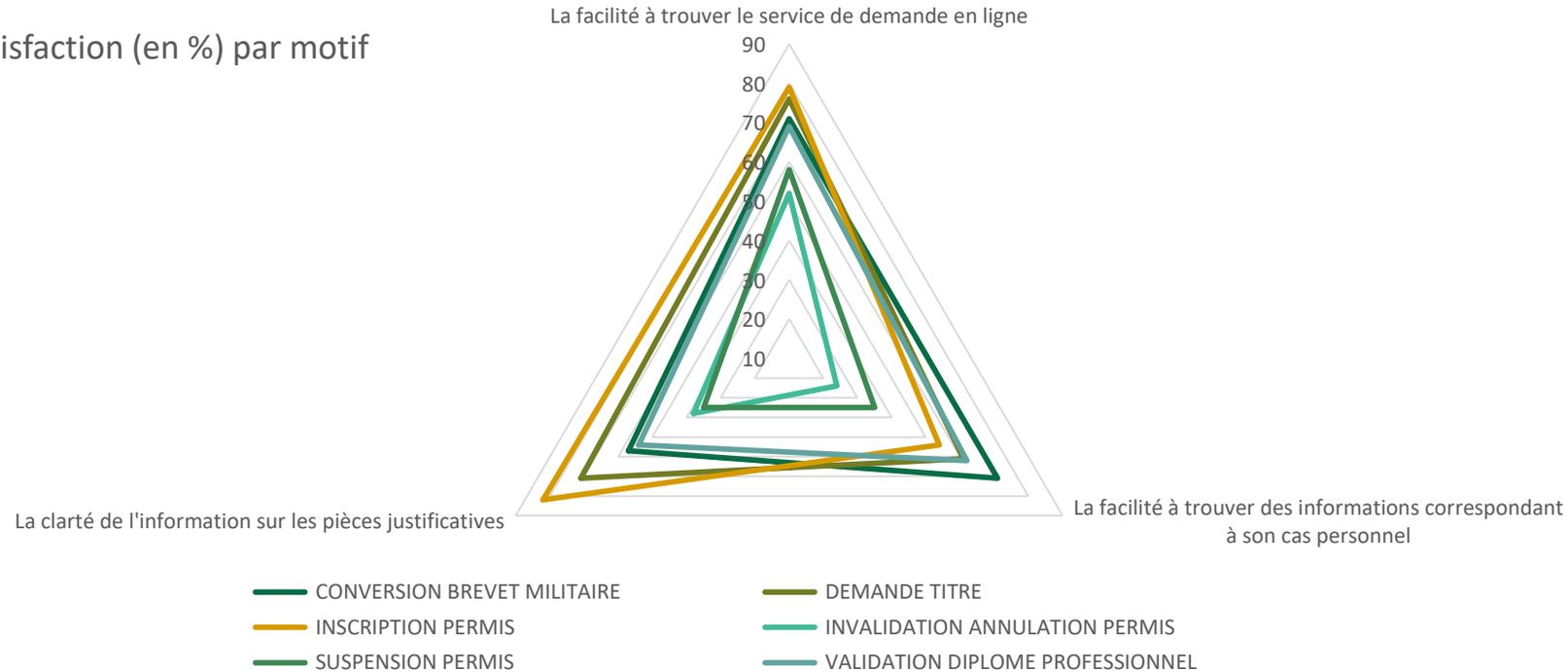


LE TAUX DE SATISFACTION VARIE SELON LA NATURE DE LA DÉMARCHE



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

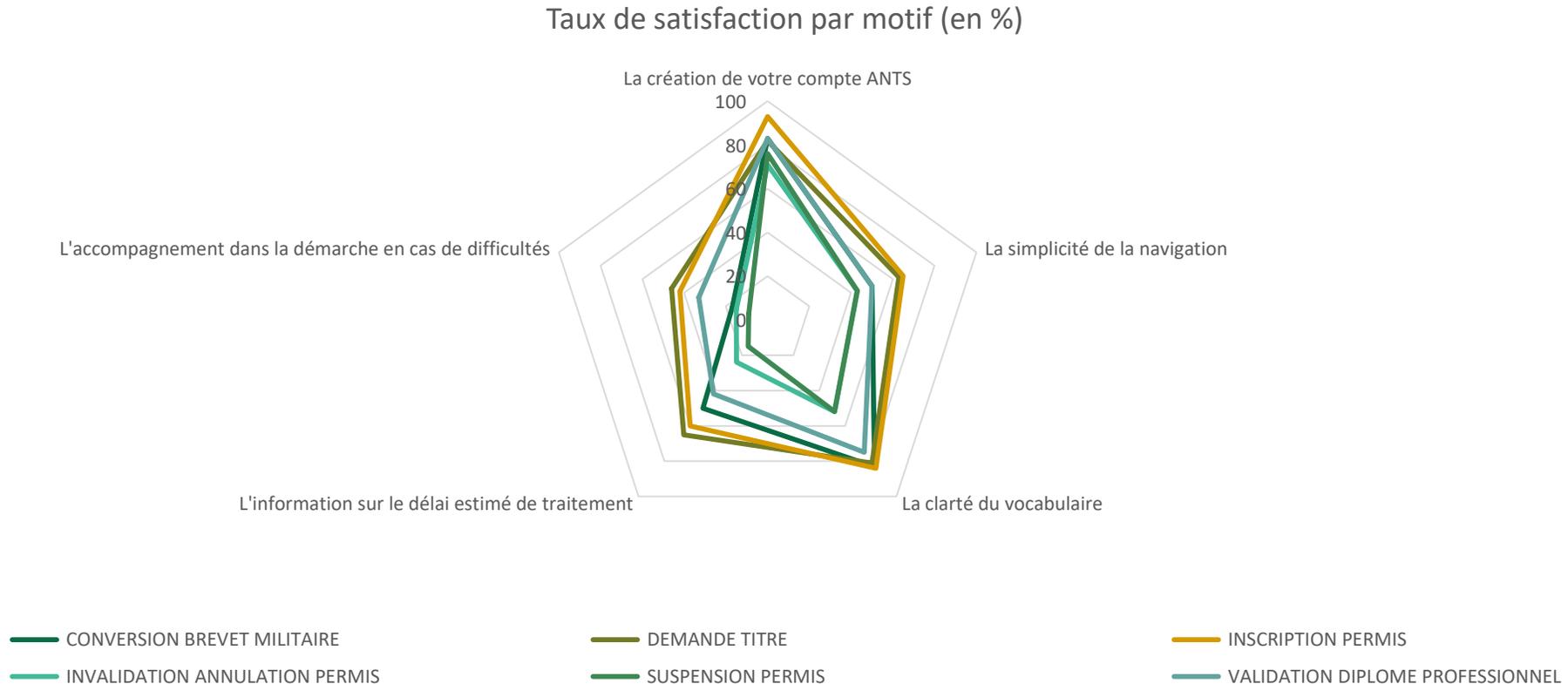
Taux de satisfaction (en %) par motif



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

Les points d'amélioration: les TP suspension de permis et les TP invalidation suite à une annulation de permis et la facilité à trouver des informations correspondant à son cas personnel

LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR LA DEMANDE EN LIGNE

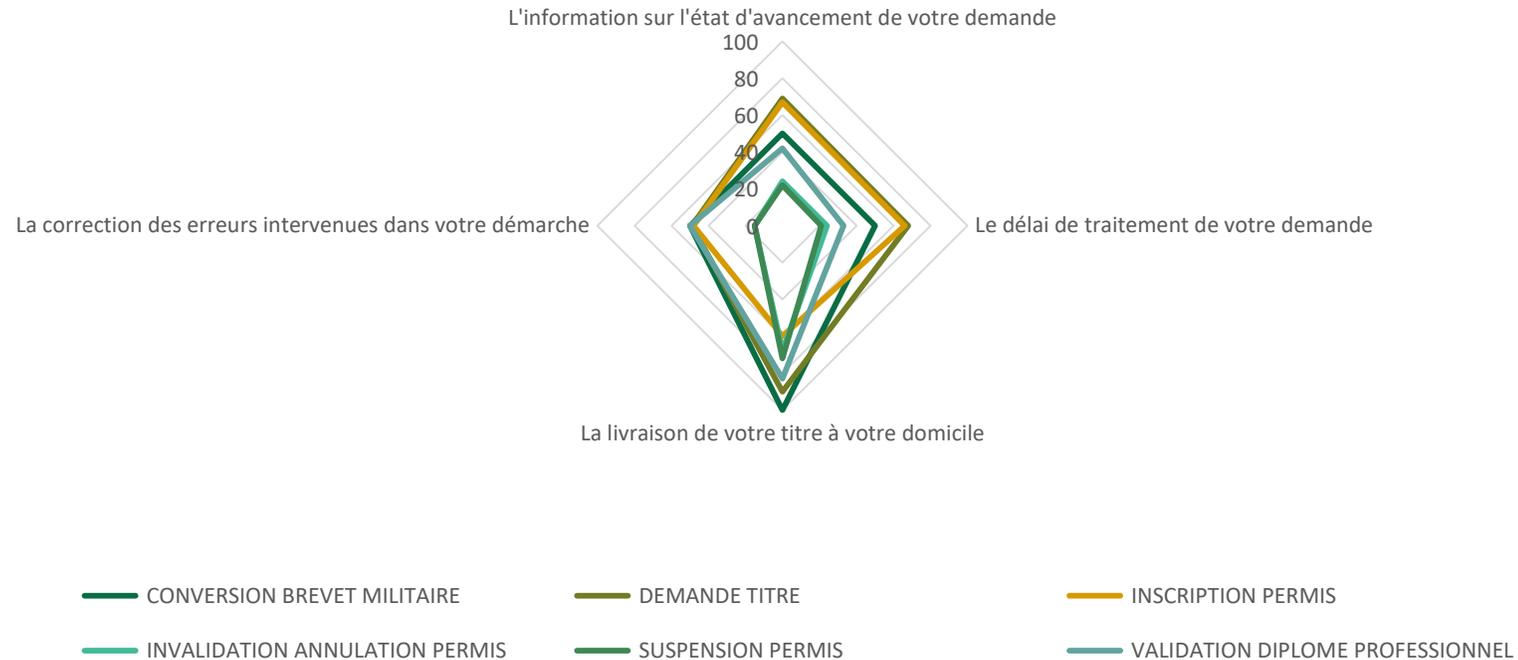


Les motifs de satisfaction: la création du compte ANTS et la clarté du vocabulaire

Les points d'amélioration: l'accompagnement dans la démarche en cas de difficultés, l'information sur le délai estimé de traitement et la simplicité de la navigation

LES MOTIFS DE SATISFACTION POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES

Taux de satisfaction par motif (en %)



Les motifs de satisfaction: la livraison du titre à domicile

Les points d'amélioration: la correction des erreurs intervenues dans la démarche, le délai de traitement des demandes et l'information sur l'état d'avancement

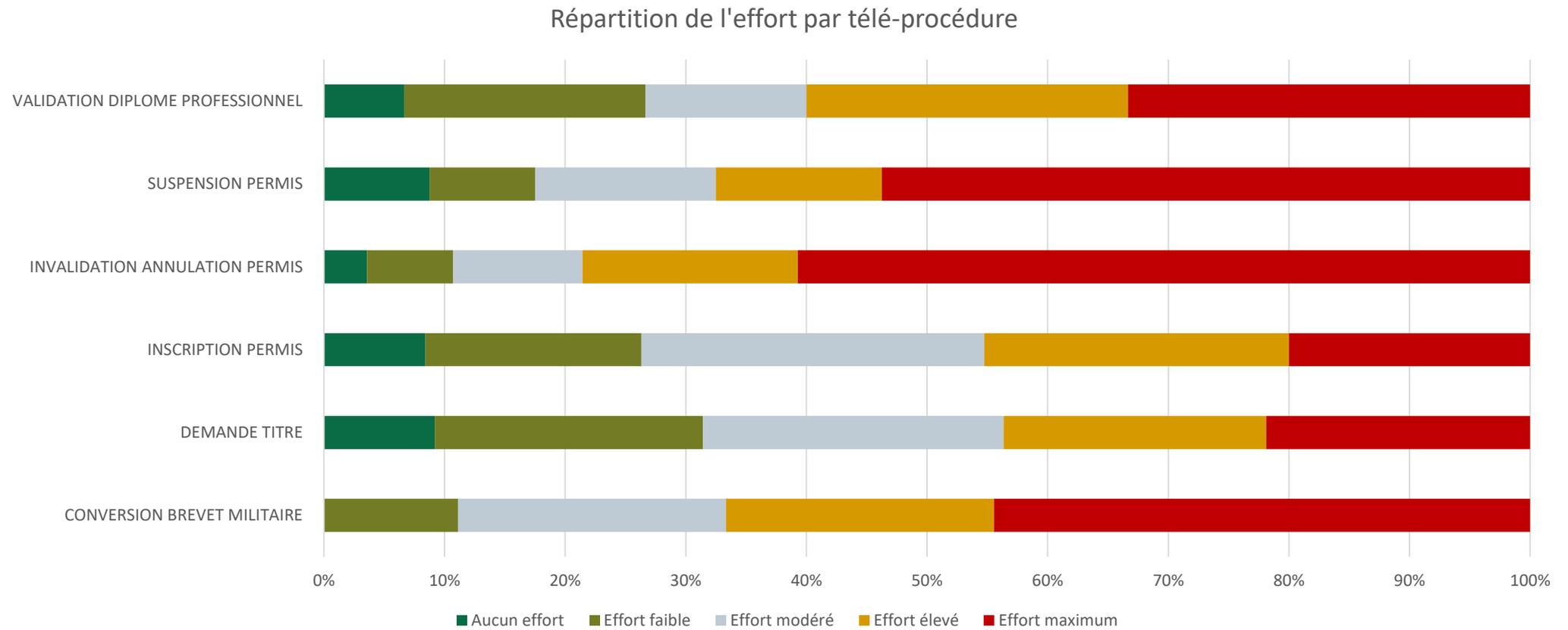
Le taux d'effort des usagers a été mesuré en leur posant la question suivante: « *Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous l'effort que vous avez personnellement fourni afin d'effectuer votre démarche en ligne? (sachant que 1 correspond à aucun effort et 5 correspond à un effort maximum de votre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

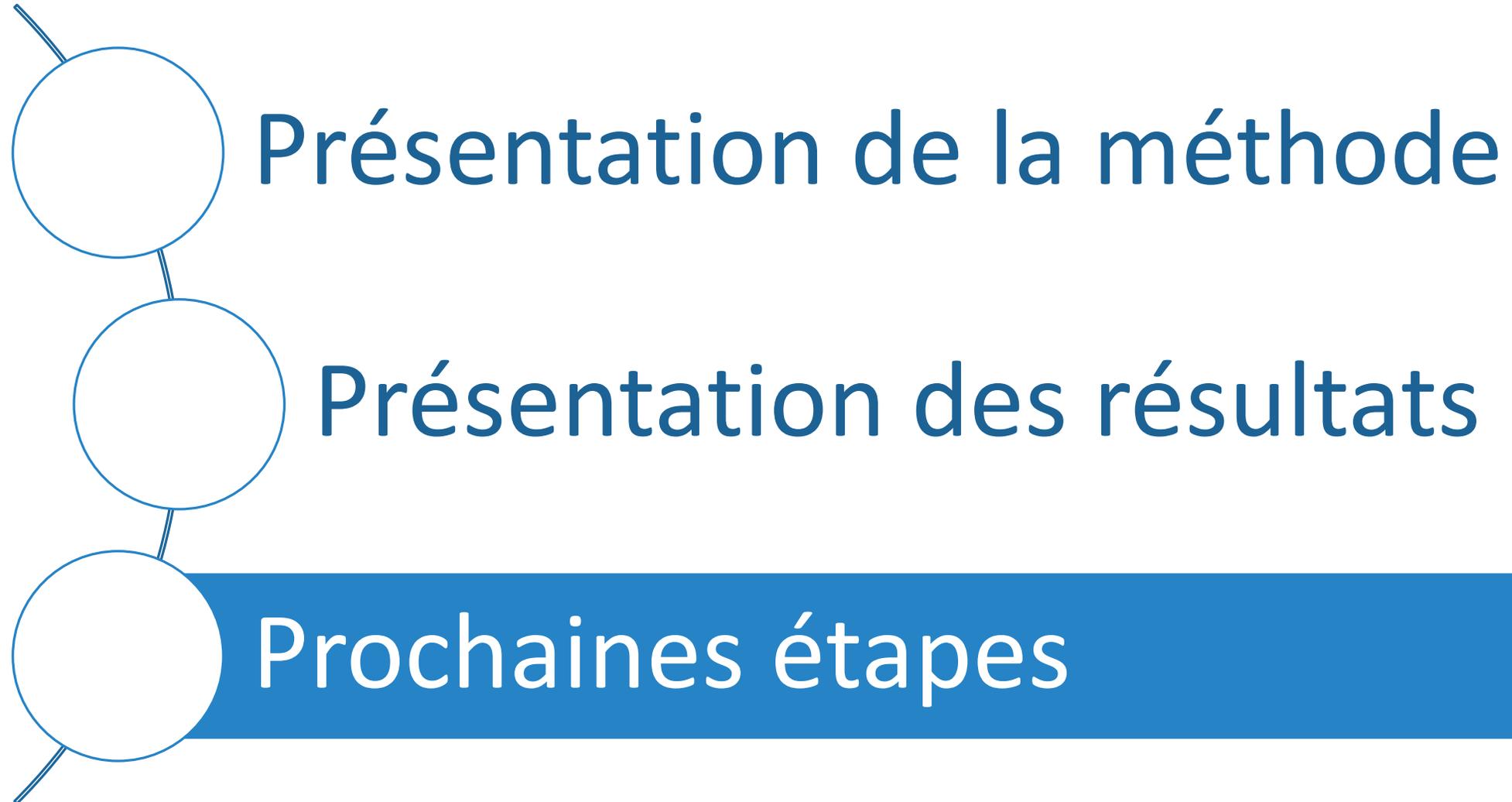
Le taux d'effort moyen est de 3,32.

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

- 9% des répondants déclarent ne pas avoir fournir d'effort pour réaliser leur démarche en ligne;
- 21% des répondants déclarent avoir fourni un effort faible pour réaliser leur démarche en ligne;
- 24% des répondants déclarent avoir fourni un effort modéré pour réaliser leur démarche en ligne;
- 22% des répondants déclarent avoir fourni un effort élevé pour réaliser leur démarche en ligne;
- 24% des répondants déclarent avoir fourni un effort maximum pour réaliser leur démarche en ligne.

LE TAUX D'EFFORT VARIE SELON LES TÉLÉ-PROCÉDURES





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 (179 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

461 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.