



LE SONDAGE DU MOIS

LES DÉMARCHES RELATIVES À L'AUTOMOBILE SUR L'ANTS

En août 2018, « 40 millions d'automobilistes » lançait un sondage auprès de ses membres. Sur une période d'un mois, 87731 personnes ont répondu au sondage. Voici les réponses des automobilistes :

- 1- Saviez-vous que les démarches relatives au permis de conduire et au certificat d'immatriculation ne peuvent plus être effectuées en préfecture ?

Oui => 80 %
Non => 20 %

- 2- Depuis novembre 2017, les démarches relatives à l'immatriculation d'un véhicule et au permis de conduire doivent être réalisées sur le site de l'Agence nationale des Titres sécurisés (ANTS). Avez-vous connaissance de cette plateforme ?

Oui => 60,2 %
Non => 39,8 % (rdv question n°10)

- 3- Avez-vous déjà eu recours à la plateforme de l'ANTS pour une procédure relative à l'automobile ?

Oui => 53 %
Non => 47 % (rdv question n°10)

- 4- Pour quelle(s) démarche(s) ? Réponse à choix multiples

Immatriculation (changement d'adresse sur la carte grise, achat/vente d'un véhicule, demande de duplicata...) => 76,3 %
Permis de conduire (création d'un permis, consultation du solde de points, avis de contravention...) => 23,7 %

- 5- Avez-vous rencontré des problèmes avec l'ANTS ?

Oui => 63,8 %
Non => 36,2 % (rdv question n°9)

- 6- De quel problème s'agissait-il ?

Dossier bloqué => 34,5 %
Traitement anormalement long => 43,1 %
Autre => 22,4 %

- 7- Avez-vous réussi à joindre l'ANTS (par téléphone ou par mail) pour régler votre problème ?

Oui => 16,3 %
Non => 55,8 %
Je n'ai pas tenté de les joindre => 27,9 %

- 8- Combien de temps a-t-il mis pour être résolu ?

Moins de 3 mois => 45,8 %
Entre 3 et 6 mois => 19,1 %
Plus de 6 mois => 6,9 %
En attente de résolution => 28,2 %

- 9- Êtes-vous satisfait de la plateforme ANTS ?

Oui => 24 %
Non => 57,7 %
Sans opinion => 18,3 %

10- Regrettez-vous de ne plus pouvoir effectuer ces démarches en préfecture ?

Oui => 67 %
Non => 19,8 %
Sans opinion => 13,2 % (rdv question n°12)

11- Si oui à la question n°10, pour quelle(s) raison(s) ? Réponse à choix multiples

Je ne maîtrise pas les outils numériques => 8 %
Je n'ai pas accès régulièrement aux outils numériques => 4 %
Je préfère avoir quelqu'un en face => 44,6 %
Je pense que le traitement des démarches en ligne n'est pas efficace/trop long => 37,2 %
Autre => 6,2 %

Si non à la question n°10, pour quelle(s) raison(s) ? Réponse à choix multiples

Je pense que le traitement des démarches en ligne est plus efficace/plus rapide => 37,2 %
Je pense que les démarches en ligne sont plus pratiques => 54,1 %
Autre => 7,1 %
Sans opinion => 1,6 %

12- Pour palier la fermeture des guichets dédiés à ces démarches, des points d'accueil ont été mis en place en préfecture pour guider les automobilistes dans leurs démarches en ligne. Trouvez-vous cela utile ?

Oui => 51,6 %
Non => 28,1 %
Sans opinion => 20,3 %

13- Des professionnels proposent de réaliser certaines procédures relatives au certificat d'immatriculation à votre place. Feriez-vous appel à leurs services pour une prochaine démarche ?

Oui => 41 %
Non => 33,6 %
Je ne sais pas => 25,4 %