

Enquête en ligne – Point numérique

Une analyse réalisée dans le cadre du respect de l'engagement de service Qual-e-pref n°3.2 et du programme « transparence sur la qualité et l'efficacité des Services Publics+ »

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique			Incidence COVID-19		Analyse 7 janvier 2022 (Mesures COVID-19 maintenues)		Analyse 5 janvier 2023 (Résultats au 31 décembre 2022)		Remontée globale 2023 Public approché 410 (Situation au 31 12 23)	
			Public concerné	2020	Public concerné	2021	Public concerné	2022	Participation effective	2023
Q1	Souhaitez-vous répondre à ce questionnaire ?	Oui	256	94,81%	897	89,79%	748	97,02%	347	84,63%
Q2	Précisez votre point numérique	Auxerre	51	18,89%	400	44,59%	704	94,12%	302	87,03%
		Sens	205	75,93%	497	55,41%	37	4,95%	42	12,10%
		Avallon	/	Enquête non activée	/	Enquête non activée	/	Enquête non activée	/	Enquête non activée
Q3	Motif du déplacement	Pas de moyen informatique	97	35,93%	164	18,28%	60	8,02%	82	23,63%
		Pas habitué-e aux démarches numériques	114	42,22%	401	44,70%	562	75,13%	164	47,26%
		Blocage dans le traitement de la démarche	53	19,63%	380	42,36%	99	13,24%	99	28,53%
		Autre	21	7,78%	38	4,24%	7	0,94%	19	5,48%
Q4	Précisez la raison du blocage dans le traitement de la démarche	Manque de pièces ou d'informations	9	3,33%	117	13,04%	40	5,35%	52	14,99%
		Problème de numérisation de documents	13	4,81%	74	8,25%	22	2,94%	8	2,31%
		Problème de choix de la procédure	14	5,19%	111	12,37%	26	3,48%	16	4,61%
		Problème de paiement	1	0,37%	14	1,56%	6	0,80%	1	
		Autre	18	6,67%	83	9,25%	5	0,67%	25	7,20%
Q5	Nature de la demande	Obtenir des renseignements	15	5,56%	68	7,58%	17	2,27%	32	9,22%
		Initier une téléprocédure avec l'aide d'un médiateur	157	58,15%	482	53,73%	536	71,66%	193	55,62%
		Finaliser une démarche en cours	67	24,81%	206	22,97%	123	16,44%	85	24,50%
		Suivre l'état d'avancement de son dossier	17	6,30%	141	15,72%	39	5,21%	34	9,80%
Q6	Renseignez la catégorie de la demande	achat de timbre fiscaux	0	/	2	0,22%	0		2	0,58%
		Certificat d'immatriculation (CIV)	177	65,56%	514	57,30%	372	49,73%	97	27,95%
		CNI	1	0,37%	4	0,45%	4	0,53%	5	1,44%
		Passeport	0	/	2	0,22%	0		13	3,75%
		Permis de conduire	83	30,74%	383	42,70%	367	49,06%	102	29,39%
		PAN ANEF : Démarches étrangers (DCEM, TVE, duplicata titre de séjour, changement d'adresse, naturalisation, titre de voyage, demande de nationalité, carte de résident...)	1	0,37%	30	3,34%	8	1,07%	133	38,33%
Q7	Avez-vous pu réaliser ou finir votre procédure au point numérique mis à votre disposition	Oui	231	85,56%	701	78,15%	667	89,17%	282	81,27%
		Non	6	2,22%	147	16,39%	44	5,88%	56	16,14%
		Autre	17	6,30%	47	5,24%	4	0,53%	5	1,44%
Q8	Précisez le motif de non réalisation de la procédure	Raison d'ordre technique	3	1,11%	58	6,47%	14	1,87%	24	6,92%
		Démarche ne relevant pas de la compétence du médiateur	0	/	38	4,24%	8	1,07%	20	5,76%
		Autre	3	1,11%	61	6,80%	22	2,94%	12	3,46%
Q9	Le médiateur numérique vous a-t-il utilement accompagné dans l'accomplissement de votre démarche	Oui	254	94,07%	886	98,77%	715	95,59%	343	98,85%
		Non	0	/	9	1,00%	0		0	0,00%
		Sans réponse – Non complété	16	5,93%	103	11,48%	56	7,49%	4	1,15%
Q10	Précisez le motif pour lesquels votre demande n'a pu être satisfaite	Réponse	0	/	9	1,00%	0		0	0,00%
		Sans réponse – Non complété	270	100%	873	/	771		201	57,93%
Q11	Pensez-vous que vous seriez désormais en mesure de refaire seul cette démarche	Oui	170	62,96%	606	67,56%	445	59,49%	205	59,08%
		Non	84	31,11%	289	32,22%	270	36,10%	138	39,77%
Q12	Précisez la raison pour laquelle vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul cette démarche	Réponses - (*) tableau spécifique	84	31,11%	289	32,22%	270	36,10%	133	38,33%
		Sans réponse – Non complété	186	68,89%	644	71,79%	501	66,98%	214	61,67%
Q13	Votre appréciation sur l'accueil	Satisfait	246	91,11%	873	87,47%	711	92,22%	316	91,07%
		Plutôt satisfait	6	2,22%	18	2,01%	1	0,13%	21	6,05%
		Pas du tout satisfait	1	0,37%	4	0,45%	2	0,27%	0	
Q14	Avez-vous des suggestions ou observations à nous soumettre ?	Oui	49	18,15%	94	10,48%	9	1,20%	43	12,39%
		Non	221	81,85%	878	73,68%	754	73,68%	304	87,61%
Q15	Votre tranche d'âge	20-30 ans	18	6,67%	93	10,37%	54	7,22%	53	15,27%
		31-40 ans	52	19,26%	134	14,94%	116	15,51%	71	20,46%
		41-50 ans	61	22,59%	205	22,85%	313	41,84%	83	23,92%
		51-60 ans	60	22,22%	195	21,74%	102	13,64%	68	19,60%
		61 et plus	61	22,59%	269	21,05%	129	21,05%	67	19,31%
Q16	Code postal	Non exploité								
Q17	Avez-vous connaissance de l'existence d'un espace France Services (MFS) à proximité de votre domicile	Oui	68	25,19%	137	15,27%	115	15,37%	72	20,75%
		Non	140	51,85%	718	80,04%	587	78,48%	257	74,06%
		Ne se prononce pas	44	16,30%	41	4,57%	12	1,60%	18	5,19%

Année 2023 - Question n°12		Total	134
Q12	Précisez les motifs pour lesquels vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul(e) cette démarche	59	Pas habitué à faire des démarches numériques
		9	Site internet difficile et/ou compliqué
		27	Manque d'expérience / pas à l'aise avec l'informatique
		26	Pas de moyen informatique
		13	Ne maîtrise pas suffisamment la langue française pour effectuer ces démarches

Année 2023 - Question 14	
Q14	Avez-vous des remarques, suggestions ou observations à nous soumettre ?

Année 2023 - Question 17		Total	43
17	Très bonne disponibilité, qualité d'écoute, aide et conseils apportés par le médiateur		
9	Rendre les démarches en ligne, plus simple et moins compliquées à réaliser		
3	Difficultés rencontrées avec l'ANTS		
0	Usagers critiques et mécontents		
14	Autres motifs (non affiché)		