

Enquête en ligne LimeSurvey – Point numérique

Une analyse mensuelle maintenue 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+ »

Grille d'étude PREF89 Mise à jour au 14 janvier 2021

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique		Public concerné	2018	Public concerné	2019	Incidence Mesure sanitaire		
						Public concerné	2020	
Q1	Souhaitez-vous répondre à ce questionnaire ?	Oui	1445	85,57%	936	79,48%	256	94,81%
Q2	Précisez votre point numérique	Auxerre	1236	43,93%	548	85,60%	51	18,89%
		Sens	154	28,60%	315	10,66%	205	75,93%
		Avallon	54	13,04%	73	3,74%	470	sur l'année écoulée
Q3	Motif du déplacement	Pas de moyen informatique	346	24,86%	249	24,86%	97	35,93%
		Pas habitué-e aux démarches numériques	993	54,38%	694	58,49%	114	42,22%
		Blocage dans le traitement de la démarche	153	8,38%	102	11,37%	53	19,63%
		Autre	14	0,77%	8	0,57%	21	7,78%
Q4	Précisez la raison du blocage dans le traitement de la démarche	Manque de pièces ou d'informations	66	3,61%	42	4,55%	9	3,33%
		Problème de numérisation de documents	30	1,64%	17	2,41%	13	4,81%
		Problème de choix de la procédure	24	1,31%	21	2,16%	14	5,19%
		Problème de paiement	13	0,71%	2	0,55%	1	0,37%
		Autre	23	1,26%	19	1,53%	18	6,67%
Q5	Nature de la demande	Obtenir des renseignements	152	10,53%	82	6,92%	15	5,56%
		Initier une téléprocédure avec l'aide d'un médiateur	874	60,57%	622	54,47%	157	58,15%
		Finaliser une démarche en cours	223	15,45%	148	17,53%	67	24,81%
		Suivre l'état d'avancement de son dossier	194	13,44%	81	6,37%	17	6,30%
Q6	Renseignez la catégorie de la demande	achat de timbre fiscaux	2	0,11%	6	0,52%	0	/
		Certificat d'immatriculation (CIV)	858	46,99%	600	55,68%	177	65,56%
		CNI	4	0,22%	6	0,77%	1	0,37%
		Passeport	1	0,05%	1	0,11%	0	/
		Permis de conduire	552	30,23%	303	27,59%	83	30,74%
		Autre	54	2,96%	37	3,00%	1	0,37%
Q7	Avez-vous pu réaliser ou finir votre procédure au point numérique mis à votre disposition	Oui	1376	95,69%	886	81,11%	231	85,56%
		Non	49	3,41%	38	3,35%	6	2,22%
		Autre	13	0,90%	7	0,56%	17	6,30%
Q8	Précisez le motif de non réalisation de la procédure	Raison d'ordre technique	14	0,77%	15	1,35%	3	1,11%
		Démarche ne relevant pas de la compétence du médiateur	4	0,22%	8	0,66%	0	/
		Autre	32	1,75%	16	1,41%	3	1,11%
Q9	Le médiateur numérique vous a-t-il utilement accompagné dans l'accomplissement de votre démarche	Oui	1436	99,86%	931	85,02%	254	94,07%
		Non	2	0,14%	0	0,00%	0	/
		Sans réponse – Non complété	0	0%	127	15%	16	5,93%
Q10	Précisez le motif pour lesquels votre demande n'a pu être satisfaite	Réponse	2	100,00%	0	0,00%	0	/
		Sans réponse – Non complété	0	0,00%	1058	100,00%	270	100%
Q11	Pensez-vous que vous seriez désormais en mesure de refaire seul cette démarche	Oui	1295	88,16%	790	72,14%	170	62,96%
		Non	174	11,84%	141	12,88%	84	31,11%
		Sans réponse – Non complété	0	0,00%	127	14,98%	16	5,93%
Q12	Précisez la raison pour laquelle vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul cette démarche	Réponses - (*) tableau spécifique	173	99,43%	138	11,95%	84	31,11%
		Sans réponse – Non complété	1	0,57%	918	87,19%	186	68,89%
Q13	Votre appréciation sur l'accueil	Satisfait	1377	95,82%	889	80,45%	246	91,11%
		Plutôt satisfait	55	3,83%	42	4,56%	6	2,22%
		Pas du tout satisfait	5	0,35%	0	0,00%	1	0,37%
		Sans réponse – Non complété	0	0,00%	127	14,98%	17	6,30%
Q14	Avez-vous des suggestions ou observations à nous soumettre ?	Oui	233	16,21%	69	5,16%	49	18,15%
		Non	1204	83,79%	0	91,93%	221	81,85%
Q15	Votre tranche d'âge	20-30 ans	151	10,52%	79	6,97%	18	6,67%
		31-40 ans	441	30,71%	325	30,63%	52	19,26%
		41-50 ans	389	27,09%	231	22,85%	61	22,59%
		51-60 ans	196	13,65%	127	11,22%	60	22,22%
		61 et plus	259	18,04%	170	13,48%	61	22,59%
		Sans réponse – Non complété	0	0,00%	126	14,86%	18	6,67%
Q16	Code postal	Non exploité						
Q17	Avez-vous connaissance de l'existence d'une maison de service au public (MSAP) à proximité de votre domicile	Oui	56	3,90%	68	8,78%	68	25,19%
		Non	1075	74,86%	792	68,01%	140	51,85%
		Ne se prononce pas	305	21,24%	72	8,36%	44	16,30%
		Sans réponse – Non complété	0	0,00%	126	14,86%	18	6,67%

Recueil des observations 2020		
Q12	Total	84
	41	Pas habitué à faire des démarches numériques
	5	Site internet difficile et/ou compliqué
	14	Manque d'expérience / pas à l'aise avec l'informatique
	2	Raison d'ordre technique (ANTS)
	22	Pas de moyen informatique

Recueil des observations 2020		
Q14	Total	49
	1	Difficulté pour des personnes âgées de réaliser seul des démarches par Internet
	1	Des démarches qui demandent plus de temps qu'avant
	29	Très bonne disponibilité, qualité d'écoute, aide et conseils apportés par le médiateur
	8	Revenir à des démarches papiers qui fonctionnaient très bien avant
10	Rendre les démarches en ligne, plus simple et moins compliquées à réaliser – difficultés avec l'ANTS	