



Enquête en ligne LimeSurvey – Point numérique (en vigueur depuis le 27 juin 2018)
 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 **8 juillet 2021**

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique		Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2018 2018	Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2019 2019	Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2020 2020	
Q1	Souhaitez-vous répondre à ce questionnaire ?	Oui	1445	85,57%	936	88,64%	256	94,81%
		Non	372	14,18%	120	12,82%	7	2,73%
		Sans réponse	1	0,00%	0	0%	7	3%
Q2	Précisez votre point numérique	Auxerre	1236	43,93%	548	58,55%	51	19,92%
		Sens	154	28,60%	315	33,65%	205	80,08%
		Avallon	54	13,04%	73	Enquête non activée	470	Enquête non activée
		Non Complété			122	13,03%	14	5,47%
Q3	Motif du déplacement	Pas de moyen informatique	346	24,86%	249	26,60%	97	37,89%
		Pas habitué-e aux démarches numériques	993	54,38%	694	74,15%	114	44,53%
		Blocage dans le traitement de la démarche en cours	153	8,38%	102	10,90%	53	20,70%
		Autre	14	0,77%	8	0,85%	21	8,20%
		non complété			125	13,35%	14	5,47%
Q4	Précisez la raison du blocage dans le traitement de la démarche	Demande d'annulation	5	0,27%	5	0,53%	0	0,00%
		Manque de pièces ou d'informations	66	3,61%	42	4,49%	9	3,52%
		Problème de numérisation de documents	30	1,64%	17	1,82%	13	5,08%
		Problème de choix de la procédure	24	1,31%	21	2,24%	14	5,47%
		Problème de paiement	13	0,71%	2	0,21%	1	0,39%
		Autre	23	1,26%	19	2,03%	18	7,03%

Année 2021 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)

Année 2021 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)												Zone de calcul Automatique	
1er trimestre						2° trimestre						Public concerné	2021 Total
Public concerné	JAN	Public concerné	FEV	Public concerné	MARS	Public concerné	AVR	Public concerné	MAI	Public concerné	JUIN		
2021	Analyse du 08/02/21	Analyse Du 03/03/21	Analyse Du 02/04/21	Analyse Du 04/05/21	Analyse Du 07/06/21	Analyse Du 08/07/21							
109	93,97%	156	100,00%	153	86,93%	109	79,56%	47	70,15%	45	77,59%	619	87,18%
6	5,50%		0,00%	23	15,03%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	90	14,54%
1	1%		0%		0%		0%		0%		0%	1	0%
48	44,04%	91	58,33%	85	55,56%	67	61,47%	23	48,94%	7	15,56%	321	51,86%
61	55,96%	65	41,67%	68	44,44%	42	38,53%	24	51,06%	38	84,44%	298	48,14%
	Enquête non activée		Enquête non activée		Enquête non activée		Enquête non activée		Enquête non activée		Enquête non activée	0	Enquête non activée
7	6,42%		0,00%	23	15,03%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	91	14,70%
33	30,28%	28	17,95%	15	9,80%	17	15,60%	3	6,38%	6	13,33%	102	16,48%
45	41,28%	70	44,87%	57	37,25%	44	40,37%	28	59,57%	25	55,56%	269	43,46%
41	37,61%	65	41,67%	86	56,21%	52	47,71%	19	40,43%	14	31,11%	277	44,75%
3	2,75%	12	7,69%	2	1,31%	4	3,67%	1	2,13%	2	4,44%	24	3,88%
7	6,42%		0,00%	23	15,03%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	91	14,70%
6	5,50%	3	1,92%	7	4,58%		0,00%		0,00%	1	2,22%	17	2,75%
7	6,42%	16	10,26%	22	14,38%	22	20,18%	9	19,15%	4	8,89%	80	12,92%
7	6,42%	10	6,41%	24	15,69%	7	6,42%	2	4,26%	1	2,22%	51	8,24%
7	6,42%	23	14,74%	25	16,34%	15	13,76%	5	10,64%	4	8,89%	79	12,76%
1	0,92%		0,00%	5	3,27%	1	0,92%		0,00%	2	4,44%	9	1,45%
15	13,76%	22	14,10%	11	7,19%	9	8,26%	6	12,77%	3	6,67%	66	10,66%



Grille d'étude PREF89
Mise à jour au 8 juillet 2021

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique			Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2018	Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2019	Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2020
			2018		2019		2020	
		non complété			956	102,14%	217	84,77%
Q5	Nature de la demande	Obtenir des renseignements	152	10,53%	82	8,76%	15	5,86%
		Initier une téléprocédure avec l'aide d'un médiateur	874	60,57%	622	66,45%	157	61,33%
		Finaliser une démarche en cours	223	15,45%	148	15,81%	67	26,17%
		Suivre l'état d'avancement de son dossier	194	13,44%	81	8,65%	17	6,64%
		Sans réponse Non complété	0	0,00%	125	13,35%	14	5,47%
Q6	Renseignez la catégorie de la demande	achat de timbre fiscaux	2	0,11%	6		0	
		Certificat d'immatriculation (CIV)	858	46,99%	600	64,10%	177	69,14%
		CNI	4	0,22%	6		1	
		Passeport	1	0,05%	1		0	
		Permis de conduire	552	30,23%	303	32,37%	83	32,42%
		Autre	54	2,96%	37	3,95%	1	0,39%
		non complété			126	13,46%	14	5,47%
Q7	Avez-vous pu réaliser ou finir votre procédure au point numérique mis à votre disposition	Oui	1376	95,69%	886	94,66%	231	90,23%
		Non	49	3,41%	38	4,06%	6	2,34%
		Autre	13	0,90%	7	0,75%	17	6,64%
		Sans réponse Non complété	0	0%	127	13,57%	16	6,25%
Q8	Précisez le motif de non réalisation de la procédure	Raison d'ordre technique	14	0,77%	15	1,60%	3	1,17%
		Démarche ne relevant pas de la compétence du médiateur	4	0,22%	8	0,85%	0	0,00%
		Autre	32	1,75%	16	1,71%	3	1,17%
		non complété			1020	108,97%	264	103,13%
Q9	Le médiateur numérique vous a-t-il utilement accompagné dans l'accomplissement de votre démarche	Oui	1436	99,86%	931	99,47%	254	99,22%
		Non	2	0,14%	0	0,00%	0	0,00%
		Sans réponse Non complété	0	0%	127	13,57%	16	6,25%

Année 2021 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)															Zone de calcul Automatique	
1er trimestre						2° trimestre						Public concerné	2021			
Public concerné	JAN	Public concerné	FEV	Public concerné	MARS	Public concerné	AVR	Public concerné	MAI	Public concerné	JUIN			Total		
2021	Analyse du 08/02/21	Analyse Du 03/03/21	Analyse Du 02/04/21	Analyse Du 04/05/21	Analyse Du 07/06/21	Analyse Du 08/07/21										
75	68,81%	91	58,33%	90	58,82%	85	77,98%	48	102,13%	44	97,78%	433	69,95%			
14	12,84%	17	10,90%	4	2,61%	6	5,50%	2	4,26%	5	11,11%	48	7,75%			
56	51,38%	66	42,31%	89	58,17%	60	55,05%	28	59,57%	28	62,22%	327	52,83%			
14	12,84%	42	26,92%	38	24,84%	25	22,94%	10	21,28%	6	13,33%	135	21,81%			
25	22,94%	31	19,87%	22	14,38%	18	16,51%	7	14,89%	6	13,33%	109	17,61%			
7	6,42%		0,00%	23	15,03%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	91	14,70%			
1												1				
55	50,46%	92	58,97%	91	59,48%	70	64,22%	30	63,83%	26	57,78%	364	58,80%			
0				3								3				
0												0				
53	48,62%	67	42,95%	64	41,83%	43	39,45%	19	40,43%	18	40,00%	264	42,65%			
7	6,42%	6	3,85%	4	2,61%	1	0,92%		0,00%	3	6,67%	21	3,39%			
7	6,42%		0,00%	23	15,03%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	91	14,70%			
85	77,98%	132	84,62%	113	73,86%	81	74,31%	39	82,98%	34	75,56%	484	78,19%			
7	6,42%	16	10,26%	34	22,22%	27	24,77%	7	14,89%	10	22,22%	101	16,32%			
17	15,60%	8	5,13%	5	3,27%	1	0,92%	1	2,13%	1	2,22%	33	5,33%			
7	6,42%		0,00%	24	15,69%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	92	14,86%			
2	1,83%	6	3,85%	11	7,19%	7	6,42%	2	4,26%	6	13,33%	34	5,49%			
1	0,92%	9	5,77%	16	10,46%	4	3,67%	2	4,26%	1	2,22%	33	5,33%			
4	3,67%	6	3,85%	10	6,54%	18	16,51%	3	6,38%	3	6,67%	44	7,11%			
109	100,00%	140	89,74%	142	92,81%	110	100,92%	60	127,66%	48	106,67%	609	98,38%			
109	100,00%	153	98,08%	151	98,69%	108	99,08%	47	100,00%	43	95,56%	611	98,71%			
0	0,00%	3	1,92%	1	0,65%	1	0,92%		0,00%	2	4,44%	7	1,13%			
7	6,42%		0,00%	24	15,69%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	92	14,86%			



Grille d'étude PREF89
Mise à jour au 8 juillet 2021

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique			Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2018 2018	Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2019 2019	Public concerné	Mise à jour RQ 31/12/2020 2020
Q10	Précisez le motif pour lesquels votre demande n'a pu être satisfaite	Réponse	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Sans réponse Non complété	0	0,00%	1058		270	
Q11	Pensez-vous que vous seriez désormais en mesure de refaire seul cette démarche	Oui	1295	88,16%	790	84,40%	170	66,41%
		Non	174	11,84%	141	15,06%	84	32,81%
		Sans réponse Non complété	0	0,00%	127	13,57%	16	6,25%
Q12	Précisez la raison pour laquelle vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul cette démarche	Réponses (*) tableau spécifique associé	173	99,43%	138	14,74%	84	32,81%
		Sans réponse Non complété	1	0,57%	918	98,08%	186	72,66%
Q13	Votre appréciation sur l'accueil	Satisfait	1377	95,82%	889	84,03%	246	91,11%
		Plutôt satisfait	55	3,83%	42	4,49%	6	2,34%
		Pas du tout satisfait	5	0,35%	0		1	
		Sans réponse Non complété	0	0,00%	127	13,57%	17	6,64%
Q14	Avez-vous des suggestions ou observations à nous soumettre ?	Oui	233	16,21%	69	7,37%	49	19,14%
		Non	1204	83,79%	0	73,68%	221	73,68%
Q15	Votre tranche d'âge	20-30 ans	151	10,52%	79	8,44%	18	7,03%
		31-40 ans	441	30,71%	325	34,72%	52	20,31%
		41-50 ans	389	27,09%	231	24,68%	61	23,83%
		51-60 ans	196	13,65%	127	13,57%	60	23,44%
		61 et plus	259	18,04%	170	21,05%	61	21,05%
		Sans réponse Non complété	0	0,00%	126	13,46%	18	7,03%
Q16	Code postal	Non exploitable						
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	7,26%	68	26,56%
		Non	1075	74,86%	792	84,62%	140	54,69%
		Ne se prononce pas	305	21,24%	72	7,69%	44	17,19%
		Sans réponse Non complété	0	0,00%	126	13,46%	18	7,03%

Année 2021 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)														Zone de calcul Automatique	
1er trimestre						2° trimestre						Public concerné	2021		
Public concerné	JAN	Public concerné	FEV	Public concerné	MARS	Public concerné	AVR	Public concerné	MAI	Public concerné	JUIN			Total	
2021	Analyse du 08/02/21	Analyse Du 03/03/21	Analyse Du 02/04/21	Analyse Du 04/05/21	Analyse Du 07/06/21	Analyse Du 08/07/21									
0	0,00%	3	1,92%	1	0,65%	1	0,92%		0,00%	2	4,44%	7	1,13%		
116		153		175		136		67		56		703			
68	62,39%	98	62,82%	118	77,12%	81	74,31%	35	74,47%	30	66,67%	430	69,47%		
41	37,61%	58	37,18%	34	22,22%	28	25,69%	12	25,53%	15	33,33%	188	30,37%		
7	6,42%		0,00%	24	15,69%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	92	14,86%		
41	37,61%	58	37,18%	34	22,22%	28	25,69%	12	25,53%	15	33,33%	188	30,37%		
75	68,81%	98	62,82%	142	92,81%	109	100,00%	55	117,02%	43	95,56%	522	84,33%		
107	92,24%	152	97,44%	149	84,66%	105	76,64%	47	70,15%	44	75,86%	604	85,07%		
1	0,92%	3	1,92%	2	1,31%	3	2,75%		0,00%	1	2,22%	10	1,62%		
1		1		1		1						4			
7	6,42%		0,00%	24	15,69%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	92	14,86%		
20	18,35%	18	11,54%	8	5,23%	5	4,59%	1	2,13%	8	17,78%	60	9,69%		
96	73,68%	138	73,68%	144	73,68%	132	73,68%	66	73,68%	50	73,68%	626	73,68%		
8	7,34%	17	10,90%	9	5,88%	12	11,01%	6	12,77%	2	4,44%	54	8,72%		
20	18,35%	27	17,31%	22	14,38%	10	9,17%	4	8,51%	4	8,89%	87	14,05%		
30	27,52%	35	22,44%	30	19,61%	29	26,61%	9	19,15%	13	28,89%	146	23,59%		
22	20,18%	30	19,23%	34	22,22%	25	22,94%	9	19,15%	9	20,00%	129	20,84%		
29	21,05%	47	21,05%	57	21,05%	33	21,05%	19	21,05%	17	21,05%	202	21,05%		
7	6,42%		0,00%	24	15,69%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	92	14,86%		
19	17,43%	22	14,10%	27	17,65%	11	10,09%		0,00%	5	11,11%	84	13,57%		
84	77,06%	133	85,26%	124	81,05%	97	88,99%	47	100,00%	39	86,67%	524	84,65%		
6	5,50%	1	0,64%	1	0,65%	1	0,92%		0,00%	1	2,22%	10	1,62%		
7	6,42%		0,00%	24	15,69%	28	25,69%	20	42,55%	13	28,89%	92	14,86%		