



**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  
3 août 2022

**Année 2022 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)**

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique			Public Impliqué	Mise à jour RQ 31/12/2019	Public Impliqué	Mise à jour RQ 31/12/2020	Public Impliqué	Mise à jour RQ 31/12/2021
			2019		2020	2021		
Q1	Souhaitez-vous répondre à ce questionnaire ?	Oui	936	88,64%	256	94,81%	897	89,79%
		Non	120	12,82%	7	2,73%	99	11,04%
		Sans réponse	0	0%	7	2,73%	3	0,33%
Q2	Précisez votre point numérique	Auxerre	548	58,55%	51	19,92%	400	44,59%
		Sens	315	33,65%	205	80,08%	497	55,41%
		Avallon	73	Enquête non activée	470	Enquête non activée	0	Enquête non activée
		Non Complété	122	13,03%	14	5,47%	101	11,26%
Q3	Motif du déplacement	Pas de moyen informatique	249	26,60%	97	37,89%	164	18,28%
		Pas habitude-e aux démarches numériques	694	74,15%	114	44,53%	401	44,70%
		Blocage dans le traitement de la démarche en cours	102	10,90%	53	20,70%	380	42,36%
		Autre	8	0,85%	21	8,20%	38	4,24%
		non complété	125	13,35%	14	5,47%	101	11,26%
Q4	Précisez la raison du blocage dans le traitement de la démarche	Demande d'annulation	5	0,53%	0	0,00%	20	2,23%
		Manque de pièces ou d'informations	42	4,49%	9	3,52%	117	13,04%
		Problème de numérisation de documents	17	1,82%	13	5,08%	74	8,25%
		Problème de choix de la procédure	21	2,24%	14	5,47%	111	12,37%
		Problème de paiement	2	0,21%	1	0,39%	14	1,56%
		Autre	19	2,03%	18	7,03%	83	9,25%
		non complété	956	102,14%	217	84,77%	545	60,76%
Q5	Nature de la demande	Obtenir des renseignements	82	8,76%	15	5,86%	68	7,58%
		Initier une téléprocédure avec l'aide d'un médiateur	622	66,45%	157	61,33%	485	53,73%
		Finaliser une démarche en cours	148	15,81%	67	26,17%	206	22,97%
		Suivre l'état d'avancement de son dossier	81	8,65%	17	6,64%	141	15,72%
		Sans réponse Non complété	125	13,35%	14	5,47%	101	11,26%
Q6	Renseignez la catégorie de la demande	achat de timbre fiscaux	6		0		2	0,22%
		Certificat d'immatriculation (CV)	600	64,10%	177	69,14%	514	57,30%
		CNI	6		1	0,39%	4	0,45%
		Passeport	1		0	0%	2	
		Permis de conduire	303	32,37%	83	32,42%	383	42,70%
		Autre	37	3,95%	1	0,39%	30	3,34%
		non complété	126	13,46%	14	5,47%	102	11,37%
Q7	Avez-vous pu réaliser ou finir votre procédure au point numérique mis à votre disposition	Oui	886	94,66%	231	90,23%	701	78,15%
		Non	38	4,06%	6	2,34%	147	16,39%
		Autre	7	0,75%	17	6,64%	47	5,24%
		Sans réponse Non complété	127	13,57%	16	6,25%	103	11,48%
Q8	Précisez le motif de non réalisation de la procédure	Raison d'ordre technique	15	1,60%	3	1,17%	58	6,47%
		Démarche ne relevant pas de la compétence du médiateur	8	0,85%	0	0,00%	38	4,24%
		Autre	16	1,71%	3	1,17%	61	6,80%
		non complété	1020	108,97%	264	103,13%	759	84,62%
Q9	Le médiateur numérique vous a-t-il utilement accompagné dans l'accomplissement de votre démarche	Oui	931	99,47%	254	99,22%	886	98,77%
		Non	0	0,00%	0	0,00%	9	1,00%
		Sans réponse Non complété	127	13,57%	16	6,25%	103	11,48%
Q10	Précisez le motif pour lesquels votre demande n'a pu être satisfaite	Réponse	0	0,00%	0	0,00%	9	1,00%
		Sans réponse Non complété	1058		270		873	
Q11	Pensez-vous que vous seriez désormais en mesure de refaire seul cette démarche	Oui	790	84,40%	170	66,41%	606	67,59%
		Non	141	15,06%	84	32,81%	289	32,22%
		Sans réponse Non complété	127	13,57%	16	6,25%	103	11,48%
Q12	Précisez la raison pour laquelle vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul cette démarche	Réponses (*) tableau spécifique associé	138	14,74%	84	32,81%	289	32,22%
		Sans réponse Non complété	918	98,08%	186	72,66%	644	71,90%
Q13	Votre appréciation sur l'accueil	Satisfait	889	84,03%	246	91,11%	873	87,47%
		Plutôt satisfait	42	4,49%	6	2,34%	18	2,01%
		Pas du tout satisfait	0		1	0,39%	4	0,45%
		Sans réponse Non complété	127	13,57%	17	6,64%	103	11,48%
Q14	Avez-vous des suggestions ou observations à nous soumettre ?	Oui	69	7,37%	49	19,14%	94	10,48%
		Non	0	73,68%	221	73,68%	878	73,68%

		Année 2022 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)								1 <sup>er</sup> semestre 2022	
		1 <sup>er</sup> trimestre 2022				2 <sup>e</sup> trimestre 2022				Zone de calcul Automatique	
		Public Impliqué	Janvier / mars 2022	Public Impliqué	Avril	Public Impliqué	Mai	Public Impliqué	Juin	Public Impliqué	Partiel
		Analyse 15 avril 2022	Analyse 18 mai 2022	Analyse 10 juin 2022	Analyse 8 juillet 2022						
		24	88,89%	69	94,52%	127	96,95%	75	97,40%	295	94,44%
1	3,70%	4	5,48%	4	3,05%	0		0		9	4,08%
2	7%	0	0%	0	0%	2	3%	4	2,44%	4	2,44%
18	66,67%	65	89,04%	114	87,02%	66	85,71%	263	82,11%	263	82,11%
6	22,22%	4	5,48%	13	9,92%	7	9,09%	30	11,68%	30	11,68%
0	Enquête non activée	0	Enquête non activée	0	Enquête non activée	0	Enquête non activée	0	Enquête non activée	0	Enquête non activée
3	11,11%	4	5,48%	4	3,05%	4	5,19%	15	6,21%	15	6,21%
5	18,52%	11	15,07%	9	6,87%	16	20,78%	41	15,31%	41	15,31%
14	51,85%	28	38,36%	72	54,96%	47	61,04%	161	51,55%	161	51,55%
7	25,93%	32	43,84%	43	32,82%	7	9,09%	89	27,92%	89	27,92%
0		4	5,48%	3	2,29%	0		7	3,89%	7	3,89%
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%	21	7,89%
0		0		1	0,76%	0		1	0,76%	1	0,76%
2	7,41%	7	9,59%	23	17,56%	4	5,19%	36	9,94%	36	9,94%
0		8	10,96%	6	4,58%	3	3,90%	17	6,48%	17	6,48%
0		13	17,81%	12	9,16%	0		25	13,49%	25	13,49%
2	7,41%	3	4,11%	1	0,76%	0		6	4,09%	6	4,09%
3	11,11%	1	1,37%	1	0,76%	0		5	4,41%	5	4,41%
20	74,07%	41	56,16%	88	67,18%	70	90,91%	219	72,08%	219	72,08%
1	3,70%	1	1,37%	5	3,82%	4	5,19%	11	3,52%	11	3,52%
18	66,67%	61	83,56%	97	74,05%	41	53,25%	217	69,38%	217	69,38%
5	18,52%	6	8,22%	14	10,69%	20	25,97%	45	15,85%	45	15,85%
0		1	1,37%	9	6,87%	4	5,19%	14	4,48%	14	4,48%
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%	21	7,89%
0		0		0		0		0		0	
10	37,04%	38	52,05%	60	45,80%	34	44,16%	142	44,76%	142	44,76%
0		0		1	1%	0		1	0,76%	1	0,76%
0		0		0		0		0		0	
14	51,85%	30	41,10%	69	52,67%	37	48,05%	150	48,42%	150	48,42%
0		2	2,74%	2	1,53%	2	2,60%	6	2,29%	6	2,29%
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%	21	7,89%
20	74,07%	64	87,67%	111	84,73%	65	84,42%	260	82,72%	260	82,72%
4	14,81%	5	6,85%	10	7,63%	4	5,19%	23	8,62%	23	8,62%
0		0		4	3,05%	0		4	3,05%	4	3,05%
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%	21	7,89%
0		1	1,37%	1	0,76%	2	2,60%	4	1,58%	4	1,58%
1	3,70%	1	1,37%	3	2,29%	1	1,30%	6	2,17%	6	2,17%
3	11,11%	3	4,11%	6	4,58%	1	1,30%	13	5,28%	13	5,28%
23	85,19%	68	93,15%	121	92,37%	73	94,81%	285	91,38%	285	91,38%
24	88,89%	69	94,52%	125	95,42%	69	89,61%	287	92,11%	287	92,11%
0		0		0		0		0		0	
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%	21	7,89%
0		0		0		0		0		0	
27	100,00%	73	100,00%	131	100,00%	77	100,00%	308	100%	308	100%
9	33,33%	28	38,36%	92	70,23%	47	61,04%	176	50,74%	176	50,74%
15	55,56%	41	56,16%	33	25,19%	22	28,57%	111	41,37%	111	41,37%
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%	21	7,89%
15	55,56%	41	56,16%	33	25,19%	22	28,57%	111	41,37%	111	41,37%
12	44,44%	32	43,84%	98	74,81%	55	71,43%	197	58,63%	197	58,63%
22	81,48%	68	93,15%	125	95,42%	69	89,61%	284	89,92%	284	89,92%
0		1	1,37%	0		0		1	1,37%	1	1,37%
2	7%	0		0		0		2	7,41%	2	7,41%
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,63%	21	7,95%	21	7,95%
6	22,22%	2	2,74%	1	0,76%			9	8,57%	9	8,57%
21	77,78%	71	97,26%	130	99,24%	77	100,00%	299	93,57%	299	93,57%



Grille d'étude PREF89  
3 août 2022

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique			Public Impliqué	Mise à jour RQ 31/12/2019	Public Impliqué	Mise à jour RQ 31/12/2020	Public Impliqué	Mise à jour RQ 31/12/2022
			2019		2020		2021	
Q15	Votre tranche d'âge	20-30 ans	79	8,44%	18	7,03%	93	10,37%
		31-40 ans	325	34,72%	52	20,31%	134	14,94%
		41-50 ans	231	24,68%	61	23,83%	205	22,85%
		51-60 ans	127	13,57%	60	23,44%	195	21,74%
		61 et plus	170	21,05%	61	21,05%	269	21,05%
		Sans réponse Non complété	126	13,46%	18	7,03%	103	11,48%
Q16	Code postal	Non exploitable						
Q17	Avez-vous connaissance de l'existence d'un espace France Services (MFS) ou maison de service au public (MSAP) à proximité de votre domicile	Oui	68	7,26%	68	26,56%	137	15,27%
		Non	792	84,62%	140	54,69%	718	80,04%
		Ne se prononce pas	72	7,69%	44	17,19%	41	4,57%
		Sans réponse Non complété	126	13,46%	18	7,03%	103	11,48%

Année 2022 - Résultats préfecture de l'Yonne (89)										1 <sup>er</sup> semestre 2022	
1 <sup>er</sup> trimestre 2022		2 <sup>o</sup> trimestre 2022								Zone de calcul Automatique	
Public Impliqué	Janvier / mars 2022	Public Impliqué	Avril	Public Impliqué	Mai	Public Impliqué	Juin	Public Impliqué	Partiel	Public Impliqué	Partiel
Analyse 15 avril 2022		Analyse 18 mai 2022		Analyse 10 juin 2022		Analyse 8 juillet 2022					
4	14,81%	5	6,85%	15	11,45%	1	1,30%	25	8,60%		
2	7,41%	2	2,74%	20	15,27%	17	22,08%	41	11,88%		
1	3,70%	23	31,51%	61	46,56%	25	32,47%	110	28,56%		
6	22,22%	23	31,51%	19	14,50%	9	11,69%	57	19,98%		
11	40,74%	16	21,92%	10	7,63%	17	22,08%	54	23,09%		
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%		
1	3,70%	30	41,10%	40	30,53%	18	23,38%	89	24,68%		
15	55,56%	37	50,68%	85	64,89%	51	66,23%	188	59,34%		
8	29,63%	2	2,74%	0		0		10	16,19%		
3	11,11%	4	5,48%	6	4,58%	8	10,39%	21	7,89%		