

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+ »

Analyse 7 janvier 2022
(Mesures COVID-19 maintenues)

Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique			Incidence COVID-19					
		Public concerné	2019	Public concerné	2020	Public concerné	2021	
Q1	Souhaitez-vous répondre à ce questionnaire ?	Oui	936	79,48%	256	94,81%	897	89,79%
Q2	Précisez votre point numérique	Auxerre	548	85,60%	51	18,89%	400	44,59%
		Sens	315	10,66%	205	75,93%	497	55,41%
		Avallon	73	3,74%	/	Enquête non activée	/	Enquête non activée
Q3	Motif du déplacement	Pas de moyen informatique	249	24,86%	97	35,93%	164	18,28%
		Pas habitué-e aux démarches numériques	694	58,49%	114	42,22%	401	44,70%
		Blocage dans le traitement de la démarche	102	11,37%	53	19,63%	380	42,36%
		Autre	8	0,57%	21	7,78%	38	4,24%
Q4	Précisez la raison du blocage dans le traitement de la démarche	Manque de pièces ou d'informations	42	4,55%	9	3,33%	117	13,04%
		Problème de numérisation de documents	17	2,41%	13	4,81%	74	8,25%
		Problème de choix de la procédure	21	2,16%	14	5,19%	111	12,37%
		Problème de paiement	2	0,55%	1	0,37%	14	1,56%
		Autre	19	1,53%	18	6,67%	83	9,25%
Q5	Nature de la demande	Obtenir des renseignements	82	6,92%	15	5,56%	68	7,58%
		Initier une téléprocédure avec l'aide d'un médiateur	622	54,47%	157	58,15%	482	53,73%
		Finaliser une démarche en cours	148	17,53%	67	24,81%	206	22,97%
Q6	Renseignez la catégorie de la demande	Suivre l'état d'avancement de son dossier	81	6,37%	17	6,30%	141	15,72%
		achat de timbre fiscaux	6	0,52%	0	/	2	0,22%
		Certificat d'immatriculation (CIV)	600	55,68%	177	65,56%	514	57,30%
		CNI	6	0,77%	1	0,37%	4	0,45%
		Passeport	1	0,11%	0	/	2	0,22%
		Permis de conduire	303	27,59%	83	30,74%	383	42,70%
Q7	Avez-vous pu réaliser ou finir votre procédure au point numérique mis à votre disposition	Autre	37	3,00%	1	0,37%	30	3,34%
		Oui	886	81,11%	231	85,56%	701	78,15%
		Non	38	3,35%	6	2,22%	147	16,39%
Q8	Précisez le motif de non réalisation de la procédure	Autre	7	0,56%	17	6,30%	47	5,24%
		Raison d'ordre technique	15	1,35%	3	1,11%	58	6,47%
		Démarche ne relevant pas de la compétence du médiateur	8	0,66%	0	/	38	4,24%
Q9	Le médiateur numérique vous a-t-il utilement accompagné dans l'accomplissement de votre démarche	Autre	16	1,41%	3	1,11%	61	6,80%
		Oui	931	85,02%	254	94,07%	886	98,77%
		Non	0	0,00%	0	/	9	1,00%
Q10	Précisez le motif pour lesquels votre demande n'a pu être satisfaite	Sans réponse – Non complété	127	15%	16	5,93%	103	11,48%
		Réponse	0	0,00%	0	/	9	1,00%
Q11	Pensez-vous que vous seriez désormais en mesure de refaire seul cette démarche	Sans réponse – Non complété	1058	100,00%	270	100%	873	/
		Oui	790	72,14%	170	62,96%	606	67,56%
Q12	Précisez la raison pour laquelle vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul cette démarche	Non	141	12,88%	84	31,11%	289	32,22%
		Réponses - (*) tableau spécifique	138	11,95%	84	31,11%	289	32,22%
Q13	Votre appréciation sur l'accueil	Sans réponse – Non complété	918	87,19%	186	68,89%	644	71,79%
		Satisfait	889	80,45%	246	91,11%	873	87,47%
		Plutôt satisfait	42	4,56%	6	2,22%	18	2,01%
Q14	Avez-vous des suggestions ou observations à nous soumettre ?	Pas du tout satisfait	0	0,00%	1	0,37%	4	0,45%
		Oui	69	5,16%	49	18,15%	94	10,48%
Q15	Votre tranche d'âge	Non	0	91,93%	221	81,85%	878	73,68%
		20-30 ans	79	6,97%	18	6,67%	93	10,37%
		31-40 ans	325	30,63%	52	19,26%	134	14,94%
		41-50 ans	231	22,85%	61	22,59%	205	22,85%
		51-60 ans	127	11,22%	60	22,22%	195	21,74%
Q16	Code postal	61 et plus	170	13,48%	61	22,59%	269	21,05%
		Non exploité						
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	8,78%	68	25,19%	137	15,27%
		Non	792	68,01%	140	51,85%	718	80,04%
		Ne se prononce pas	72	8,36%	44	16,30%	41	4,57%

Question n°12		Total	289
Q12	Précisez les motifs pour lesquels vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul(e) cette démarche	116	Pas habitué à faire des démarches numériques
		37	Site internet difficile et/ou compliqué
		55	Manque d'expérience / pas à l'aise avec l'informatique
		68	Pas de moyen informatique
		13	Ne maîtrise pas suffisamment la langue française pour effectuer ces démarches

Question 14		Total	94
Q14	Avez-vous des remarques, suggestions ou observations à nous soumettre ?	47	Difficultés rencontrées avec l'ANTS
		12	Très bonne disponibilité, qualité d'écoute, aide et conseils apportés par le médiateur
		12	Difficultés rencontrées avec l'ANTS / Rendre les démarches en ligne, plus simple et moins compliquées à réaliser
		12	Usagers critiques et mécontents
		11	Autres motifs non affiché