

Enquête de satisfaction sur le point numérique de la préfecture d'Alençon (cité administrative)



Une enquête de satisfaction spécifique au point numérique (situé à la cité administrative d'Alençon) est réalisée quotidiennement auprès des usagers qui viennent effectuer leur démarche.

Le questionnaire est disponible en format dématérialisé sur les postes informatiques mis à disposition.

	2019	2020	2021
Nombre de personnes accompagnées au PAN (source registre du PAN)	3659	2460	1929
Nombre de personnes sondées	422	734	563
% de personnes sondées qui n'habitent pas dans le département	4,98 %	1,77 %	4,8 %
% de personnes sondées satisfaites voire très satisfaites de l'accompagnement reçu	98,58 %	99,05 %	98,93 %

Synthèse des résultats :

45,64 % s'adressent au PAN car ils n'ont pas réussi à réaliser leur démarche sur le site de l'ANTS.

4,8 % des usagers sondés ne résident pas dans l'Orne

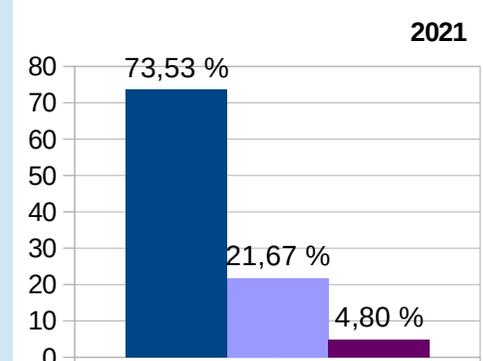
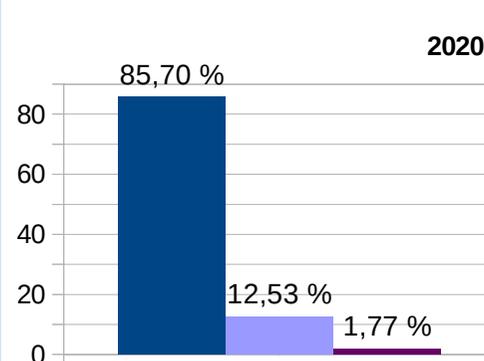
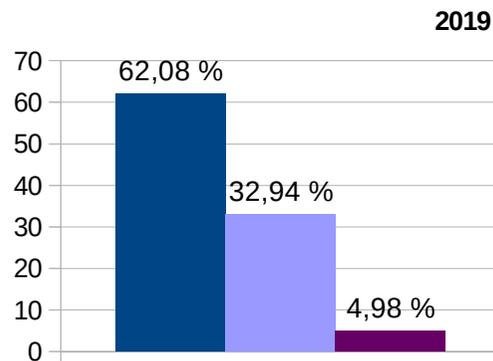
98,93 % des personnes reçues au PAN en 2021 sont satisfaites voire très satisfaites de l'accompagnement reçu.

96,27 % d'entre eux se déplacent pour une demande liée aux cartes Grises (52,75 %) ou au permis de conduire (43,52 %).

Résultats détaillés :

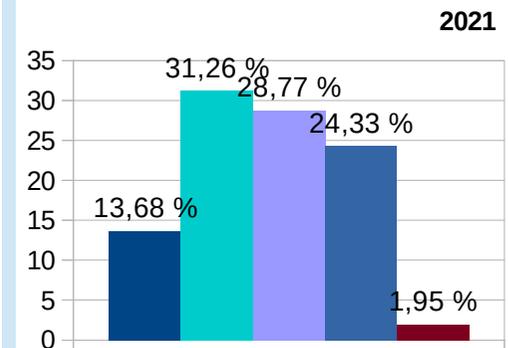
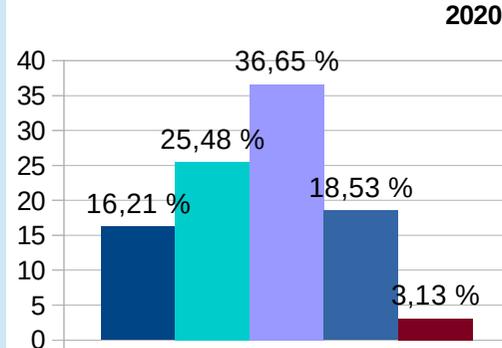
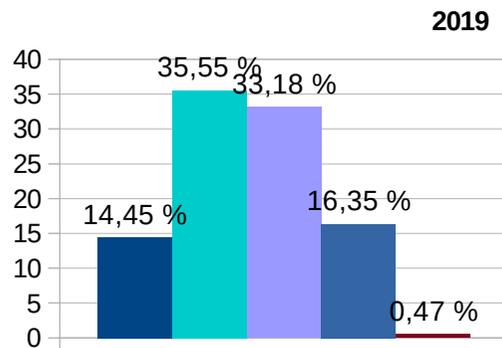
Lieu de résidence des usagers

- CUA
- Département hors CUA
- Hors département



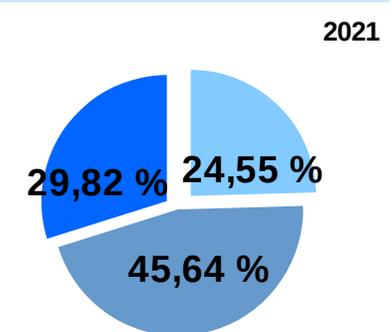
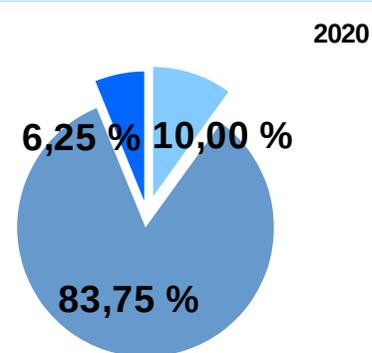
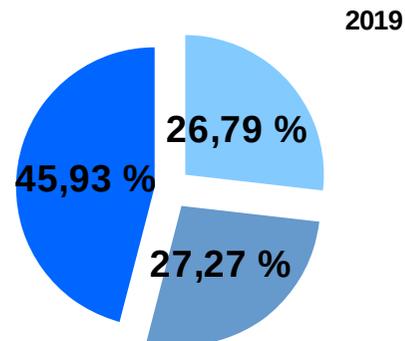
Tranche d'âge des usagers sondés

- 15-30 ans
- 31-45 ans
- 46-60 ans
- 61-75 ans
- plus de 75 ans



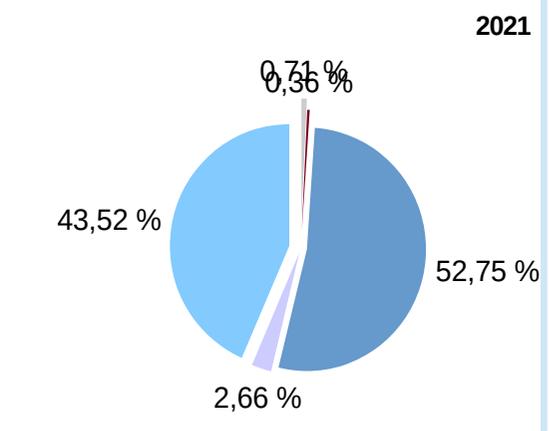
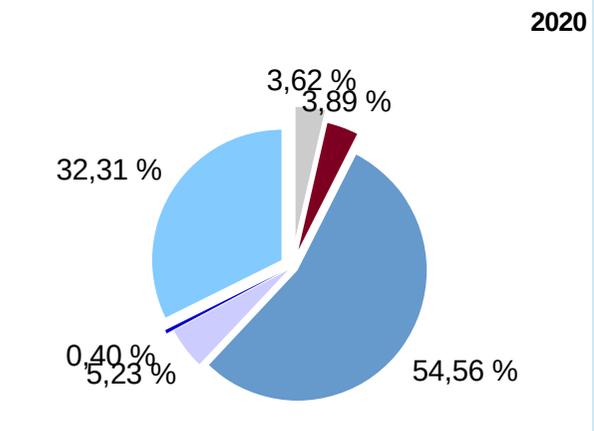
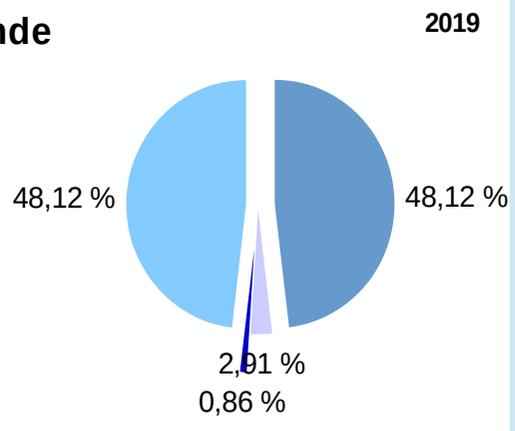
Raison de la venue au point numérique

- Je n'ai pas le matériel informatique nécessaire
- Je n'ai pas réussi à réaliser ma démarche
- C'est plus rassurant de venir en préfecture



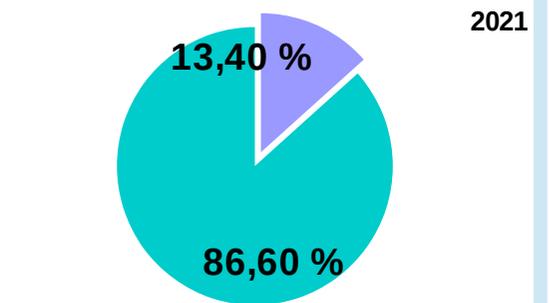
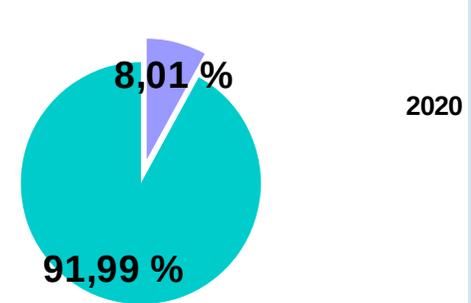
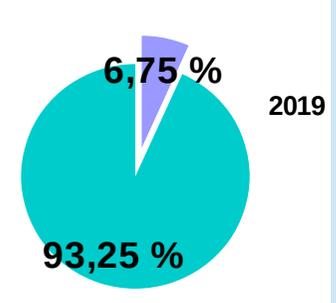
Objet de la demande

- Permis de conduire
- CNI/ passeports
- Autre
- Cartes grises
- Echange permis étranger
- Titre séjour



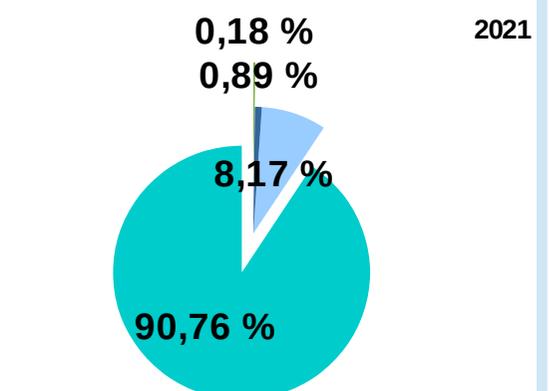
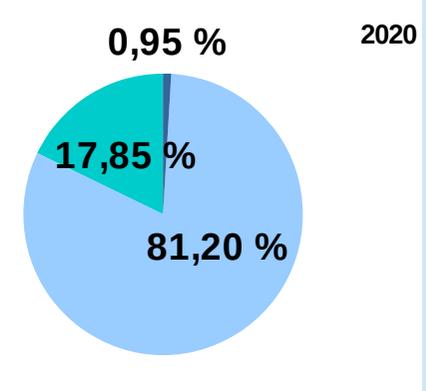
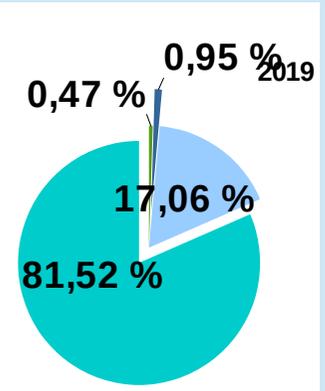
Saviez-vous avant de venir que votre démarche se faisait uniquement sur internet?

- Oui
- Non



Satisfaction générale sur l'accompagnement reçu

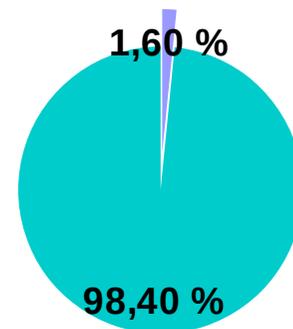
- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant



➤ 2 nouvelles questions en 2021

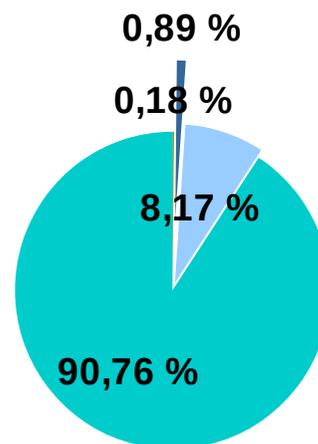
Êtes-vous satisfait des conditions de confidentialité au point numérique?

■ Oui ■ Non



Êtes-vous satisfait des conditions d'accueil?

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Peu satisfaisant
■ Pas du tout satisfaisant



Bilan :

L'accompagnement des usagers dans la réalisation de leur démarche demeure essentiel. Le point numérique de la préfecture d'Alençon et ceux des sous-préfectures d'Argentan et de Mortagne au Perche répondent à ce besoin, de même que le réseau des espaces France Services déployé à travers le territoire départemental, offrant ainsi un service de proximité aux usagers.