

Enquête réalisée auprès des usagers du point numérique  
du 24 juin au 5 juillet 2019

**Nombre de réponses : 29**

Les usagers pouvaient répondre directement à l'enquête à l'issue de leur démarche ou à domicile (via un lien)

**Quelle est votre commune de résidence ?**

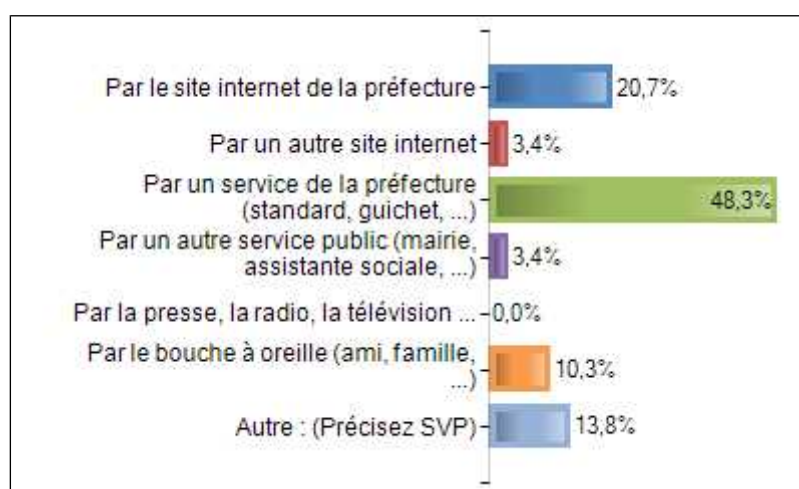
86 % des usagers résident dans l'arrondissement d'Annecy

29 questionnaires remplis :

- Arrondissement d'Annecy : 25
- Arrondissement de Bonneville : 1
- Arrondissement de St Julien : 2
- Arrondissement de Thonon : 0
- Autres : 1 (Genève)

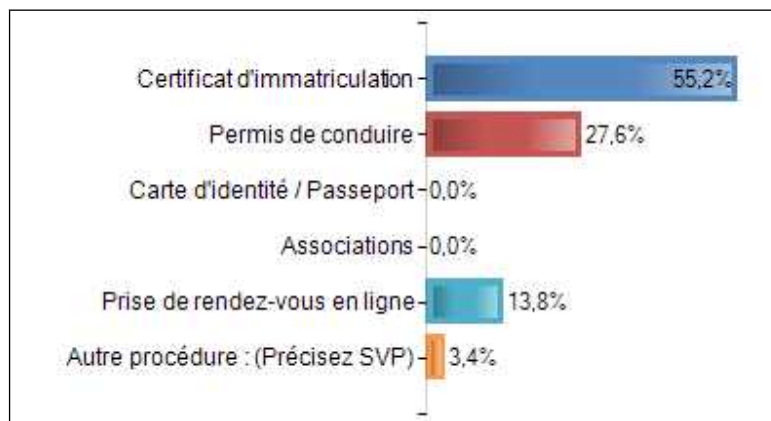
**Comment avez-vous eu connaissance de l'existence du point numérique de la préfecture ?**

	Effectifs	% Obs.
Par le site internet de la préfecture	6	20,7%
Par un autre site internet	1	3,4%
Par un service de la préfecture (standard, guichet, ...)	14	48,3%
Par un autre service public (mairie, assistante sociale, ...)	1	3,4%
Par la presse, la radio, la télévision ...	0	0%
Par le bouche à oreille (ami, famille, ...)	3	10,3%
Autre : (Précisez SVP)	4	13,8%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



## Pour quelle(s) démarche(s) utilisez-vous aujourd'hui le point numérique de la préfecture ?

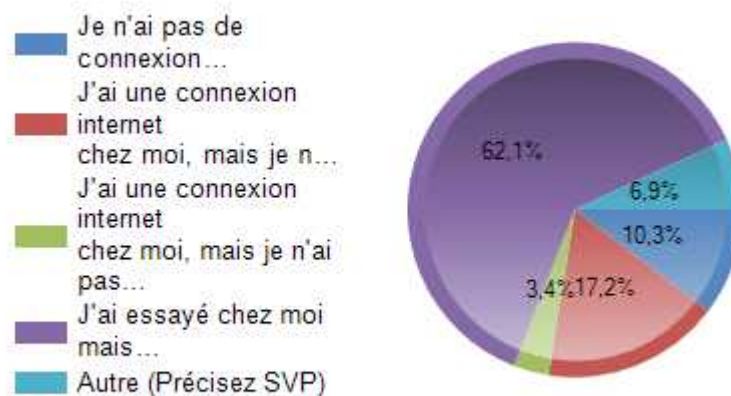
	Effectifs	% Obs.
<b>Certificat d'immatriculation</b>	16	55,2%
<b>Permis de conduire</b>	8	27,6%
<b>Carte d'identité / Passeport</b>	0	0%
<b>Associations</b>	0	0%
<b>Prise de rendez-vous en ligne</b>	4	13,8%
<b>Autre procédure : (Précisez SVP)</b>	1	3,4%
<b>Total</b>	<b>29</b>	



## Pourquoi êtes-vous venu(e) au point numérique de la préfecture ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Je n'ai pas de connexion internet chez moi</b>	3	10,3%
<b>J'ai une connexion internet chez moi, mais je ne suis pas à l'aise avec son utilisation</b>	5	17,2%
<b>J'ai une connexion internet chez moi, mais je n'ai pas d'appareil de numérisation (scanner)</b>	1	3,4%
<b>J'ai essayé chez moi mais je n'ai pas réussi</b>	18	62,1%
<b>Autre (Précisez SVP)</b>	2	6,9%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

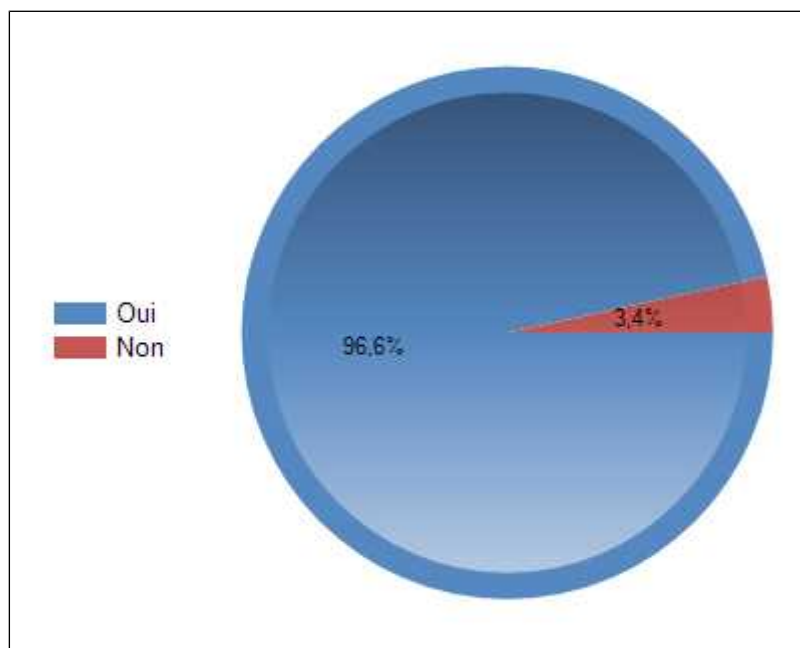
Autres : Erreur date du contrôle technique / Aucune nouvelle de l'ANTS sur demande de permis international



## Avez-vous trouvé facilement le point numérique en préfecture ?

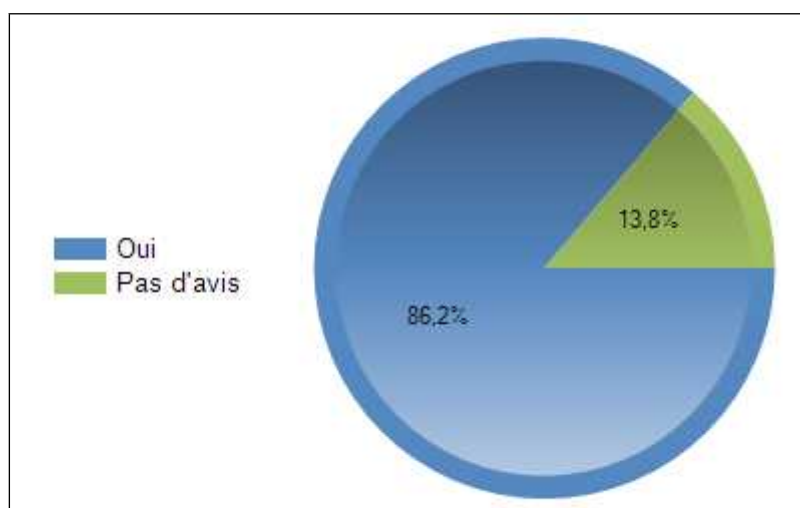
	Effectifs	% Obs.
<b>Oui</b>	28	96,6%
<b>Non</b>	1	3,4%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

1 usager signale une signalétique interne insuffisante

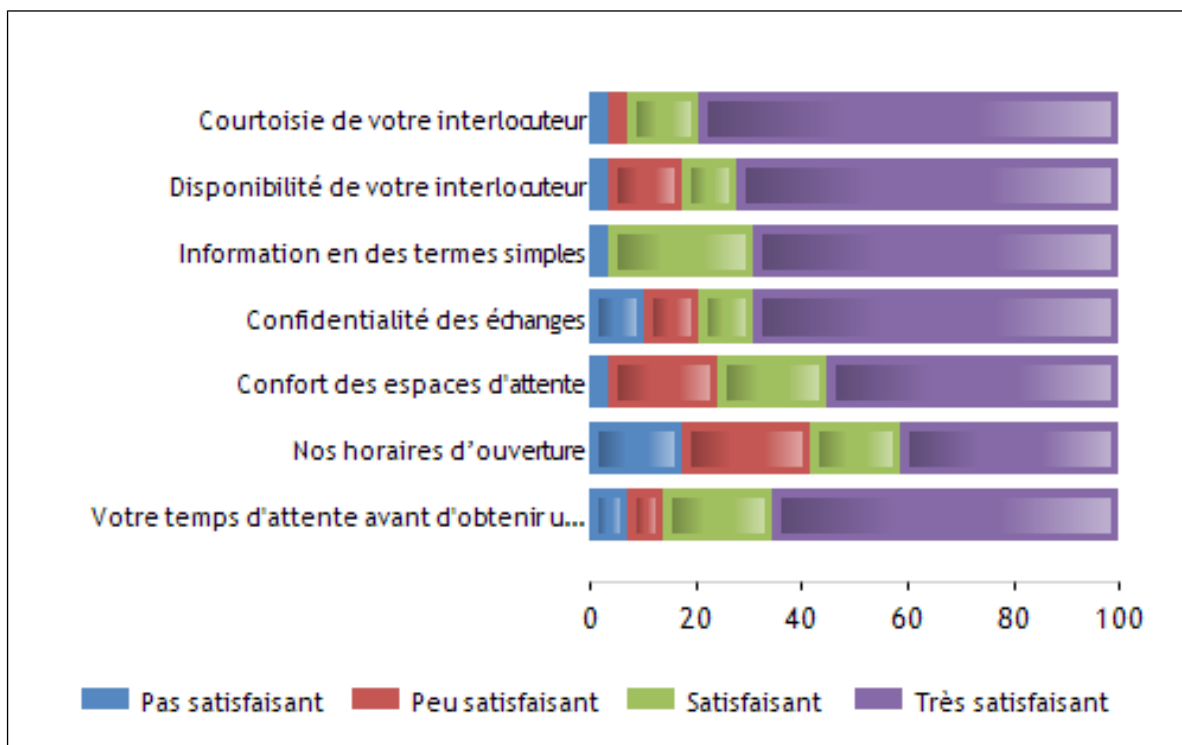


## L'accès au point numérique est-il adapté aux personnes à mobilité réduite ou aux personnes souffrant de handicap?

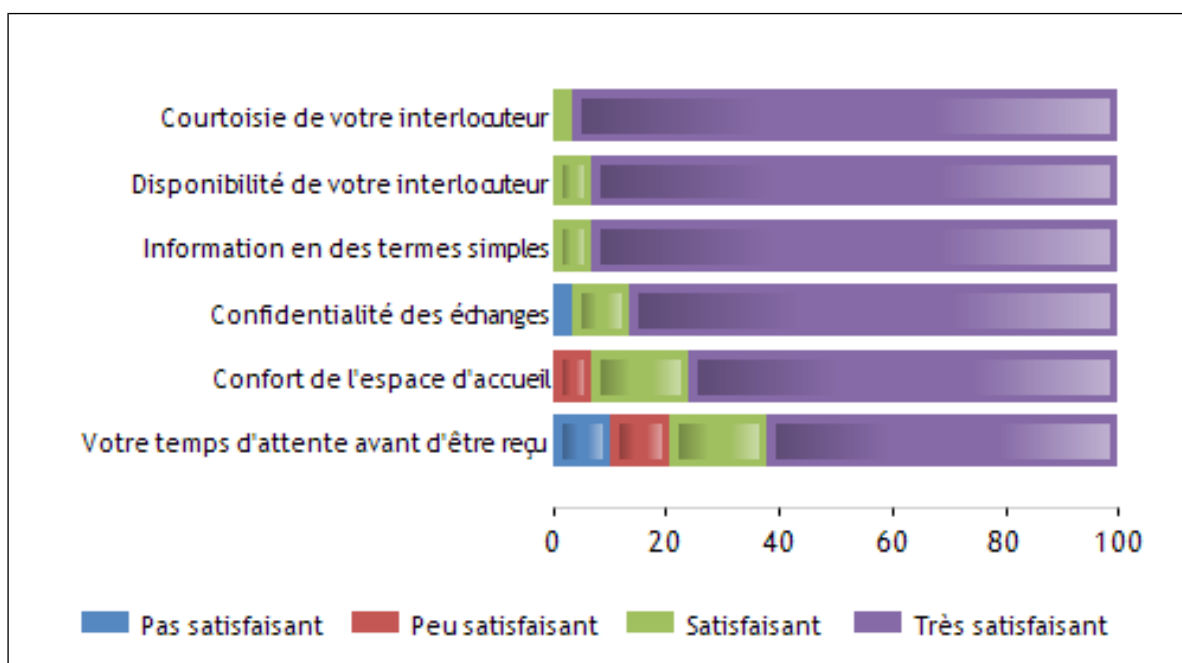
	Effectifs	% Obs.
<b>Oui</b>	25	86,2%
<b>Non</b>	0	0%
<b>Pas d'avis</b>	4	13,8%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



## La qualité de l'accueil au niveau du pré-accueil en préfecture (Délivrance du ticket)

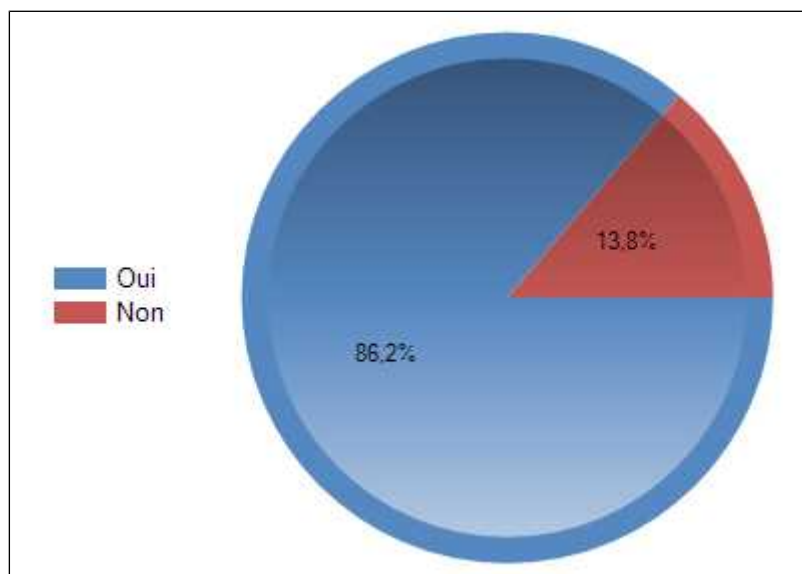


## La qualité de l'accueil au niveau du point numérique de la préfecture (Réalisation de votre démarche)



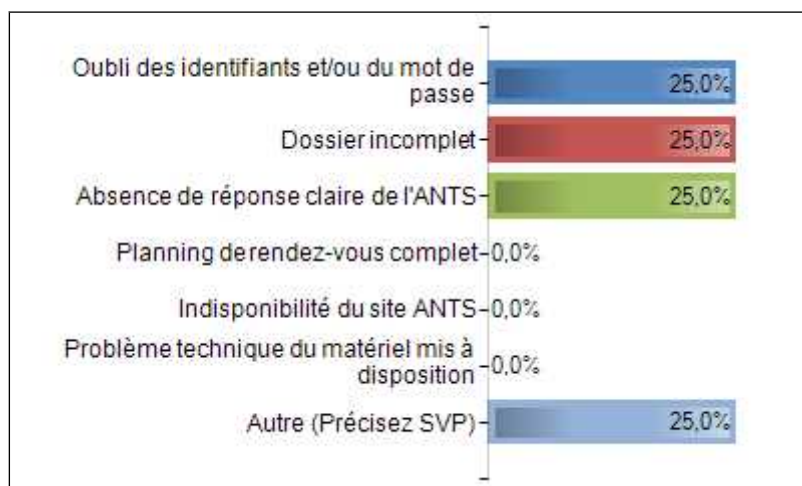
## Votre démarche au point numérique a t-elle réussi ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Oui</b>	25	86,2%
<b>Non</b>	4	13,8%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



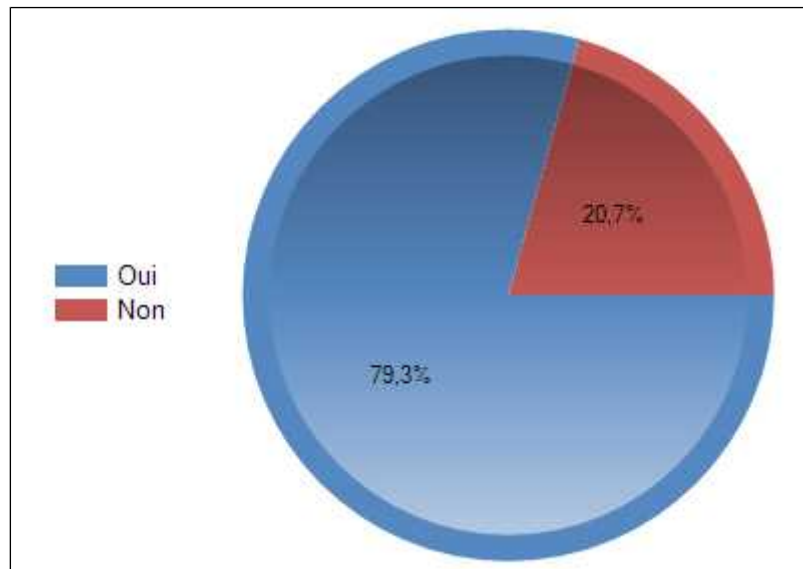
## Pourquoi votre démarche au point numérique n'a-t-elle pas réussi ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Oubli des identifiants et/ou du mot de passe</b>	1	25%
<b>Dossier incomplet</b>	1	25%
<b>Absence de réponse claire de l'ANTS</b>	1	25%
<b>Planning de rendez-vous complet</b>	0	0%
<b>Indisponibilité du site ANTS</b>	0	0%
<b>Problème technique du matériel mis à disposition</b>	0	0%
<b>Autre (Précisez SVP)</b>	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



**Compte tenu des explications fournies et de l'aide apportée par le médiateur numérique de la préfecture, pensez-vous pouvoir à l'avenir réaliser seul(e) vos démarches ?**

	Effectifs	% Obs.
<b>Oui</b>	23	79,3%
<b>Non</b>	6	20,7%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



**Globalement, vous diriez que les conditions d'accueil et le service rendu ce jour en préfecture sont :**

	Effectifs	% Obs.
<b>Très satisfaisant</b>	14	48,3%
<b>Satisfaisant</b>	15	51,7%
<b>Peu satisfaisant</b>	0	0%
<b>Pas du tout satisfaisant</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

