

SYNTHESE QUESTIONNAIRE PAN

**SYNTHESE DE L ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA PREFECTURE DU TERRITOIRE DE BELFORT
POINT ACCUEIL NUMERIQUE
DU 17 AU 28 JANVIER 2022**

nombre d'usagers sondés : 36

1. mieux vous connaître

| | |
|--------------------|----|
| - 25 ans | 2 |
| Entre 25 et 65 ans | 23 |
| plus de 65 ans | 10 |
| NR | 1 |

2. motifs de votre venue

| | |
|---------------|----|
| CNIe | 0 |
| CIV | 17 |
| PC | 14 |
| PASSEPORT | 0 |
| TIMBRE FISCAL | 0 |
| AUTRE | 1 |

3 . vos motivations

| | |
|------------------|----|
| pas d'ordinateur | 8 |
| accompagnement | 28 |
| service inconnu | 2 |

LE POINT NUMERIQUE PAN

4. Connaissez vous le PAN

| | |
|-----|----|
| oui | 23 |
| non | 12 |
| NR | 1 |

5. par quel moyen

| | |
|------------------|----|
| média | 1 |
| internet | 8 |
| bouche à oreille | 9 |
| préfecture | 19 |
| autre | 1 |

Choix 6.

| | |
|--------------------|----|
| préfecture | 36 |
| collectivité | 3 |
| proximité domicile | 16 |

7. durée démarche

| | |
|---------|---|
| - 10 mn | 4 |
| 10 mn | 9 |
| 15 mn | 8 |
| 20 mn | 6 |
| 30 mn | 2 |

8. satisfaction des utilisateurs du PAN

| | |
|--|----|
| simplicité d'utilisation | 28 |
| accompagnement par un médiateur du numérique | 36 |
| écoute attentive | 36 |
| conditions confidentialités | 36 |

9. satisfaction du service rendu au PAN

| | |
|--------------------------|----|
| très satisfaisant | 28 |
| satisfaisant | 8 |
| peu satisfaisant | 0 |
| pas du tout satisfaisant | 0 |

BILAN DE L ENQUETE DE SATISFACTION PAN

**BILAN DE L ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA PREFECTURE DU TERRITOIRE DE BELFORT
POINT ACCUEIL NUMERIQUE
DU 17 AU 28 JANVIER 2022**

1. mieux vous connaître

| | |
|--------------------|---------|
| - 25 ans | 5,56 % |
| Entre 25 et 65 ans | 63,89 % |
| plus de 65 ans | 27,78 % |
| NR | 2,78 % |

2. motifs de votre venue

| | |
|---------------|---------|
| CNIe | 0 |
| CIV | 47,22 % |
| PC | 38,89 % |
| PASSEPORT | 0 |
| TIMBRE FISCAL | 0 |
| AUTRE | 2,78 |

3 . vos motivations

| | |
|------------------|---------|
| pas d'ordinateur | 22,22 % |
| accompagnement | 77,78 % |
| service inconnu | 5,56 % |

LE POINT NUMERIQUE PAN

4. Connaissiez vous le PAN

| | |
|-----|---------|
| oui | 63,89 % |
| non | 33,33 % |
| NR | 2,78 |

5. par quel moyen

| | |
|------------------|---------|
| média | 2,78 % |
| internet | 22,22 % |
| bouche à oreille | 25,00 % |
| préfecture | 52,79 % |
| autre | 2,78 |

Choix 6.

| | |
|---------------|----------|
| préfecture | 100,00 % |
| collectivité | 8,23 % |
| proximité dom | 44,44 % |

7. durée démarche

| | |
|---------|---|
| - 10 mn | 4 |
| 10 mn | 9 |
| 15 mn | 8 |
| 20 mn | 6 |
| 30 mn | 2 |

8. satisfaction des utilisateurs du PAN

| | |
|--|----------|
| simplicité d'utilisation | 77,78 % |
| accompagnement par un médiateur du numérique | 100,00 % |
| écoute attentive | 100,00 % |
| conditions confidentialités | 100,00 % |

9. satisfaction du service rendu au PAN

| | |
|--------------------------|---------|
| très satisfaisant | 77,78 % |
| satisfaisant | 22,22 % |
| peu satisfaisant | 0 |
| pas du tout satisfaisant | 0 |