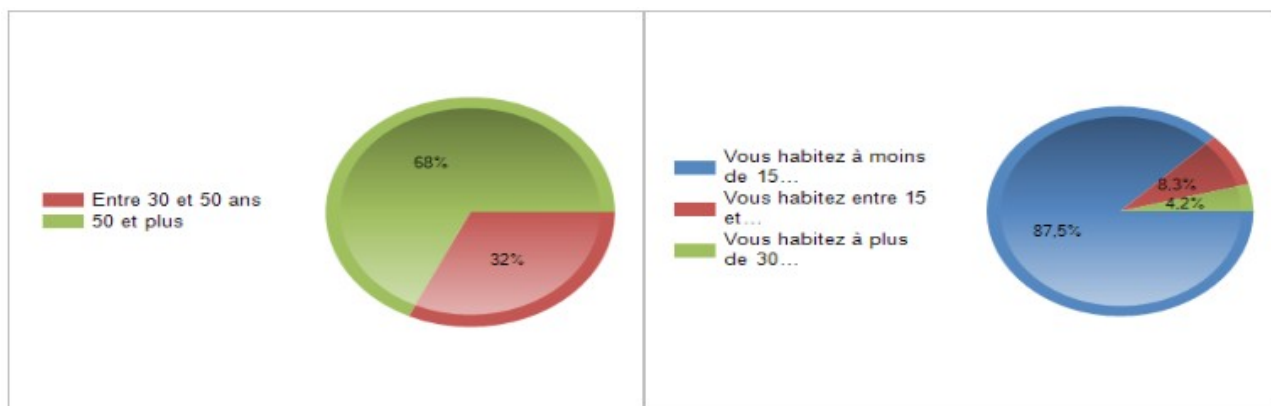


Enquête satisfaction Point Accueil Numérique (PAN) Janvier 2022

Cette enquête s'est déroulée du 06 au 31 janvier 2022 et a été réalisée par l'agent d'accueil du PAN auprès des usagers ayant un rendez-vous sur la période considérée. 34 questionnaires ont ainsi pu être collectés. Certains usagers n'ont toutefois pas complété l'ensemble des items.

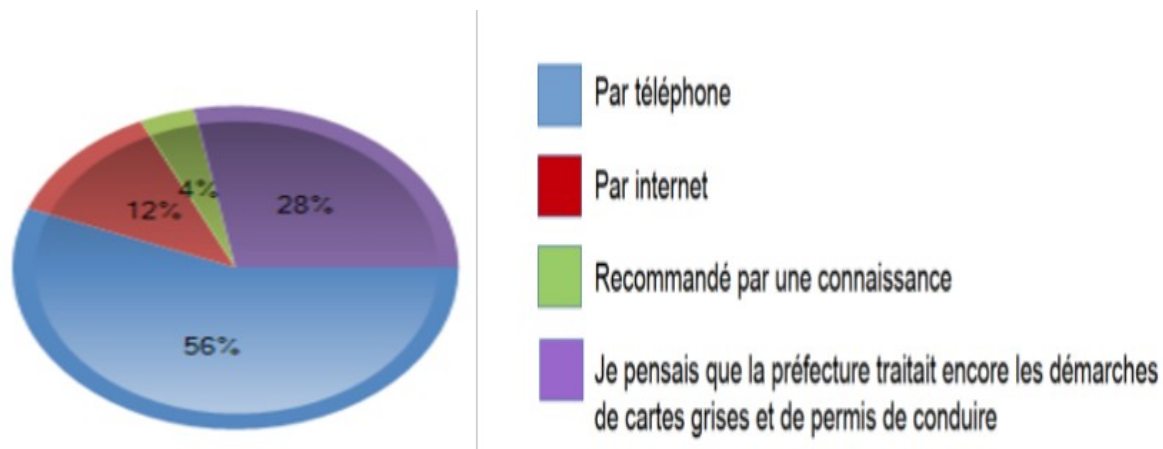
1. Votre profil

Aucun usager n'a moins de 30 ans et la majorité a plus de 50 ans. Par rapport, à 2021, la part des moins de 30 ans a fortement diminué (12 % en 2021). La majeure partie des usagers résident à moins de 15 km de la préfecture.



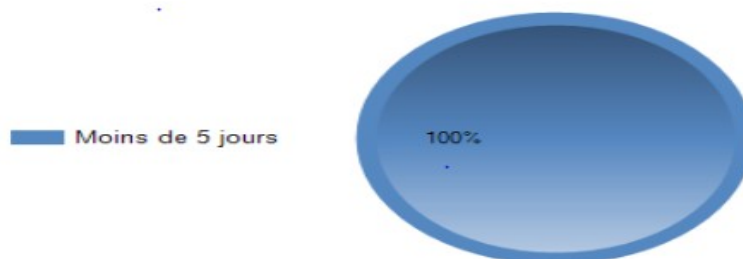
2. Comment avez-vous eu connaissance du PAN ?

Il apparaît que le téléphone demeure le mode de contact privilégié des usagers du PAN, comme cela était déjà le cas en 2021 (55,3 % en 2021).

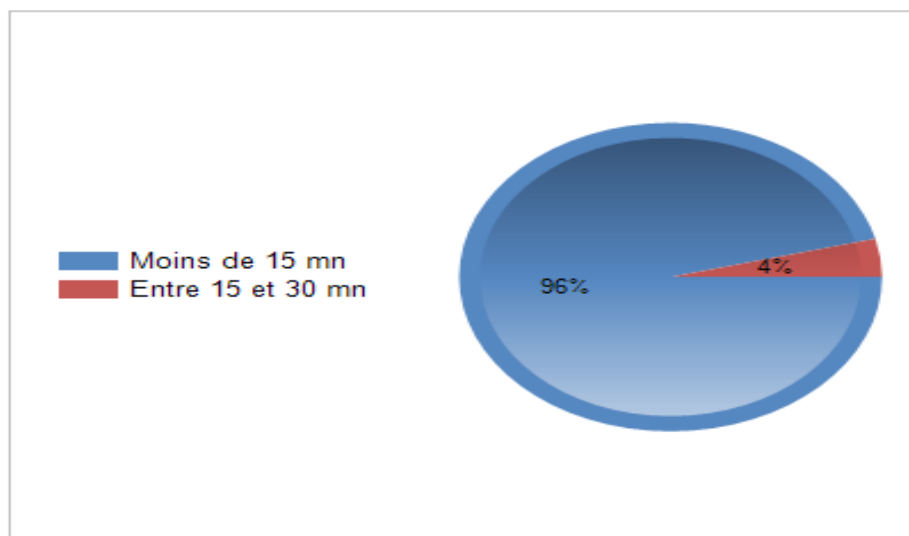


3. Quel a été le délai de réponse à votre demande de rendez-vous ?

La cible visée est parfaitement atteinte : aucun usager n'a eu à attendre au-delà de 5 jours une date de rendez-vous. Ce taux est en net progrès par rapport à 2021 (79,5%).

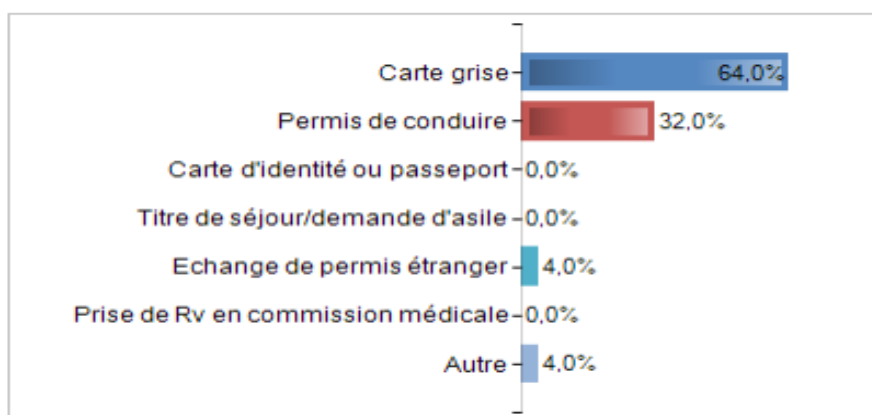


4. Le jour de votre rendez-vous, quel a été votre temps d'attente pour accéder au PAN ?



5. Pour quelle démarche avez-vous souhaité bénéficier du PAN ?

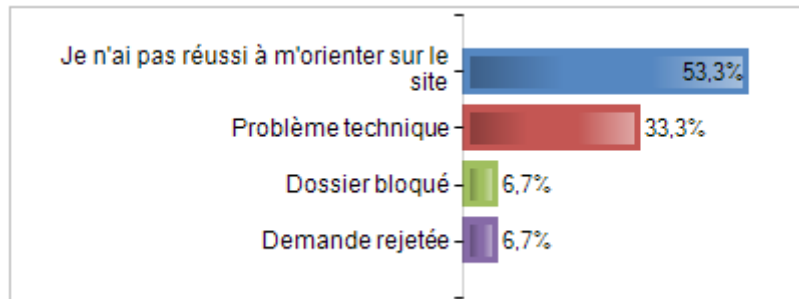
Les cartes grises demeurent le principal motif d'utilisation du PAN. On remarque que les titres relatifs à l'état civil ne font l'objet d'aucune demande. Ces chiffres sont stables par rapport à 2021.



6. Avez-vous tenté de réaliser la démarche par vos propres moyens avant de vous rendre en préfecture ?

OUI 60,00 %
NON 40,00 %

➤ **Si oui pourquoi ?**



Le site de l'ANTS est considéré comme peu ergonomique et peu lisible par les usagers qui ont tenté d'effectuer seuls la démarche avant leur rendez-vous. Il fait, d'ailleurs, l'objet de nombreuses remarques de leur part.

➤ **Si non, pourquoi ?**

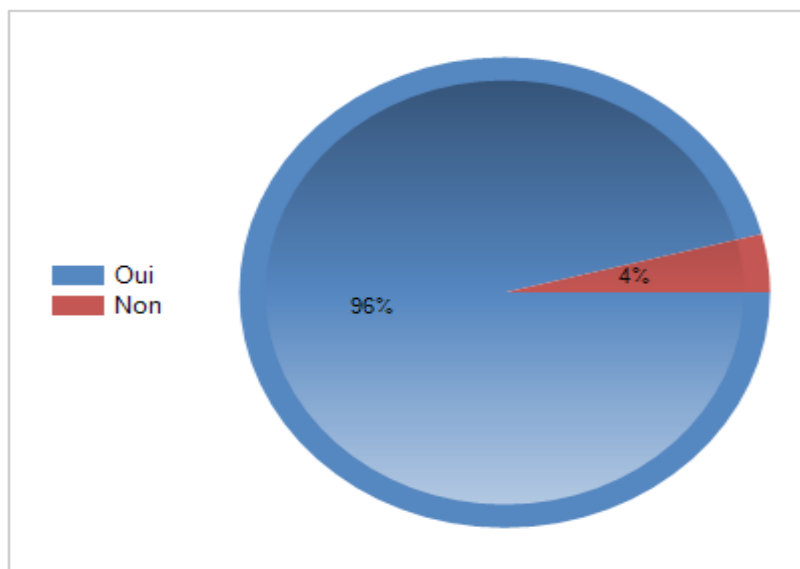
Je n'ai pas de matériel informatique/ pas accès à Internet 75,50 %

Je souhaitais être accompagné 24,50 %

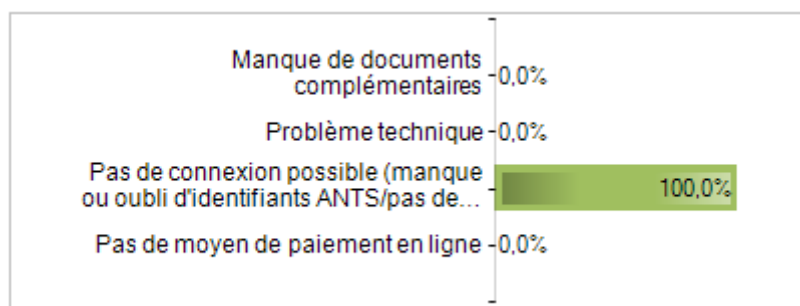
7. Comment s'est comporté le médiateur ?

	Non	Pas totalement	Oui
Le médiateur s'est-il présenté et vous a accueilli avec une formule de politesse ?	0,00 %	0,00 %	100,00 %
A-t-il correctement reformulé votre demande ?	0,00 %	0,00 %	100,00 %
A-t-il su vous orienter sur le site et vous aider pour réalisation de votre démarche ?	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Les informations communiquées étaient-elles pertinentes et compréhensibles ?	0,00 %	0,00 %	100,00 %

8. La démarche a-t-elle abouti ?

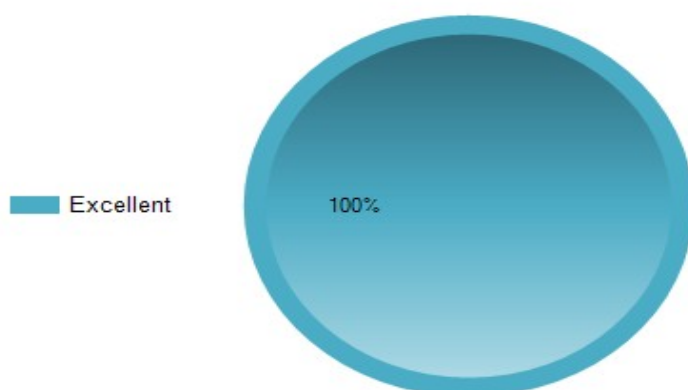


➤ **Si non, pourquoi ?**



9 . Comment évaluez-vous la qualité de votre accueil lors de votre visite au PAN ?

A l'unanimité, les usagers sondés jugent l'accueil excellent. C'est une reconnaissance du travail de qualité rendu par les agents.



Commentaires et suggestions recueillis lors de l'enquête :

En raison du contexte sanitaire lors de l'enquête, certains usagers déplorent l'impossibilité d'accéder aux toilettes. La complexité du site de l'ANTS est mise en avant : « on y comprend rien », « c'est le fouillis ».

Concernant l'accueil, les commentaires notent la courtoisie , la disponibilité et le professionnalisme du médiateur : « au top », « continuez ainsi », « excellent, rien à dire ».