



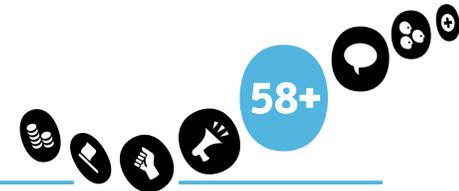
Résultats de l'enquête sur le service public numérique

Journée de politique sociale des retraités syndicom - 29 janvier 2025



- Enquête en ligne auprès des membres retraités de syndicom.
- Période : décembre 2024 à janvier 2025
- 1066 participants sur environ 7000 membres contactés par newsletter.
- L'enquête a été réalisée en ligne. Il nous a été difficile d'atteindre les retraités qui ne sont pas très à l'aise avec le numérique.
- En ce sens, le sondage n'est pas représentatif. Mais il donne une bonne indication pour la discussion !

Exemple d'utilisation de services numériques : "Est-ce que l'e-banking t'aide ?"



71%
Immer

24%
Meistens

4%

- Certains ne veulent pas utiliser les offres numériques.

Qu'est-ce qui te manque dans les offres numériques ?



Environ la moitié des participants ont répondu à cette question ouverte.

Le résultat des réponses :

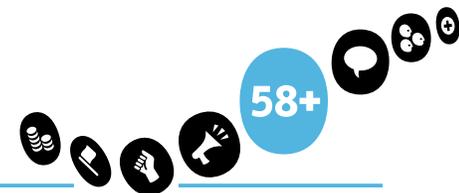
- 30% n'ont plus ou moins rien à se reprocher.
- 22% estiment que l'utilisation est trop compliquée.
- 4% utilisent un AG.
- 16% sont insatisfaits des offres/billets économiques ou des offres en général.
- 9% regrettent le contact personnel (guichet, etc.).
- 10% N'ont pas besoin de ces offres
- 7% Ne sont pas satisfaits du service ou se plaignent de sa fiabilité

Notoriété des offres de formation des prestataires de service public



- Une grande partie des utilisateurs ne connaissent pas ces offres de formation.

Ces offres de formation sont-elles utiles ?

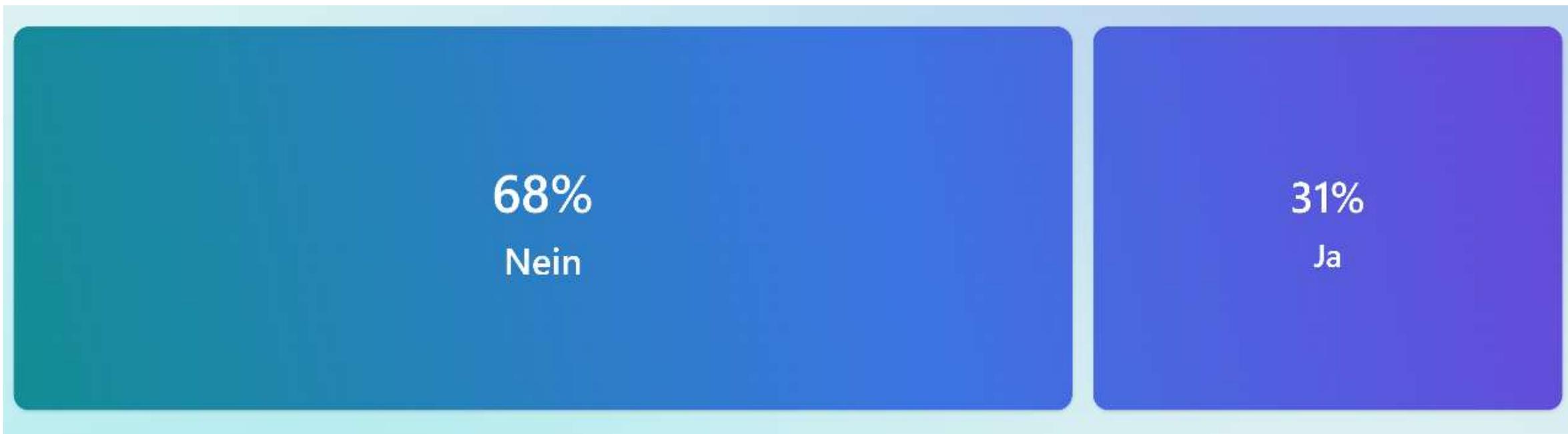
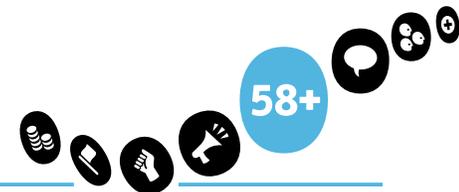


72%
Ja

27%
Nein

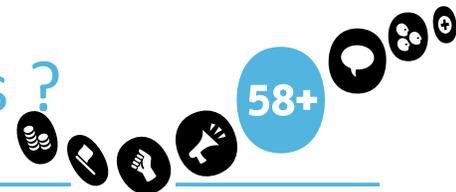
- L'utilité de ces offres de formation est jugée positivement par la majorité.

Aurais-tu besoin de plus de services d'assistance pour pouvoir utiliser les services numériques ?



- Dans notre enquête auprès de retraités plutôt en forme sur le plan numérique, une personne sur trois souhaite tout de même davantage d'offres de soutien !

Les entreprises de service public doivent-elles proposer gratuitement des cours en ligne pour leurs services numériques ?



- Une très grande majorité demande des cours en ligne gratuits pour mieux utiliser les services numériques.

Contre la fracture numérique



Les résultats de l'enquête montrent que

- De nombreux retraités sont en forme sur le plan numérique.
- Mais pas tous !
- Pour éviter une fracture numérique, il faut davantage de formation et de soutien.
- Les entreprises de service public doivent être mises à contribution !
- Les offres analogiques doivent être maintenues !



58+

Une enquête des retraités syndicom.