LABEL QUALITÉ RELATION USAGERS

ENQUÊTE USAGERS 2024
DÉMARCHES EN LIGNE

DIRECTION RELATION & SATISFACTION USAGERS – ENGAGEMENT CITOYEN

PRÉAMBULE

Dans le cadre de la démarche qualité relation usagers et du label associé la ville de Reims, le CCAS de Reims et la communauté urbaine du Grand Reims ont souhaité interroger leurs usagers au travers d'un questionnaire de satisfaction en lien avec les engagements du référentiel qualité mis en place.

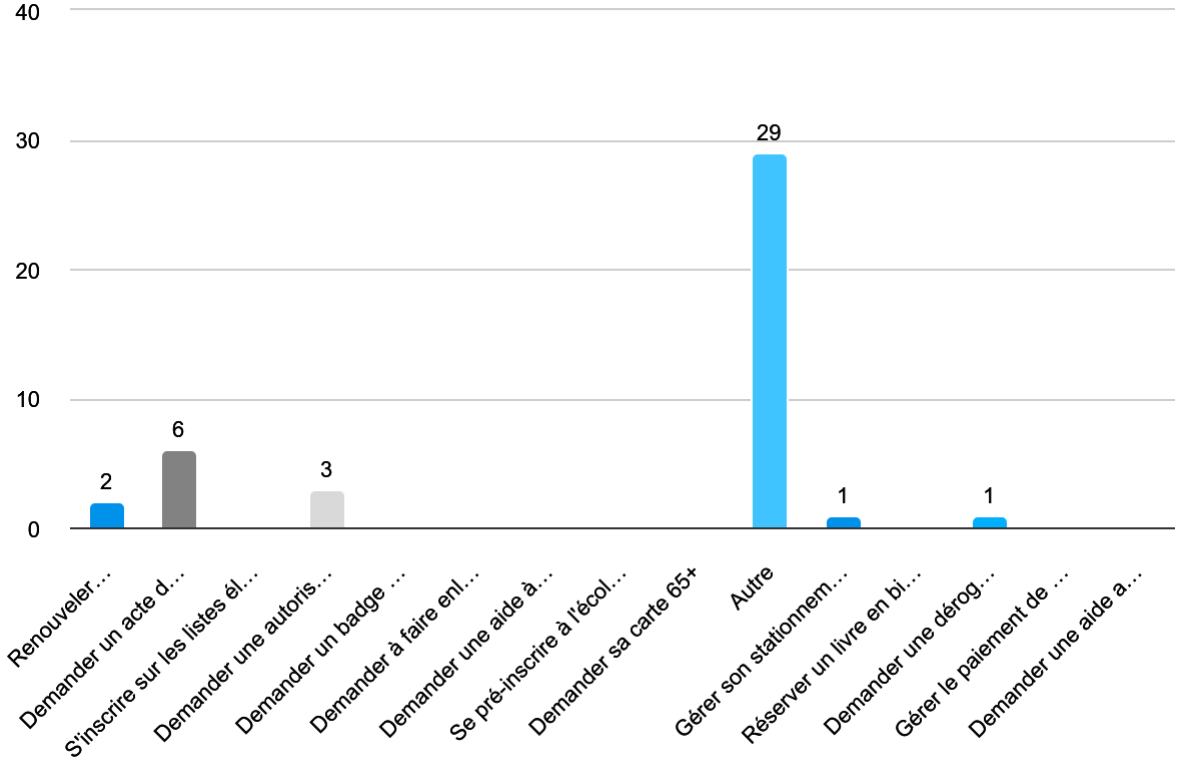
L'enquête a été réalisée entre le 30 septembre et le 31 octobre 2024.

Chaque accusé d'enregistrement électronique reçu par les usagers qui ont fait une demande via le portail des démarches en lignes sur reims.fr et grandreims.fr les invitaient à répondre à l'enquête via un lien ajouté dans le courriel. Le périmètre des démarches est donc vaste puisque, sur le portail des démarches en lignes, les usagers peuvent solliciter les services au travers de formulaires mis en place pour des démarches définies ou pour poser des questions sur tout autre sujet.

En parallèle de cette enquête menée auprès des usagers ayant effectué une démarche en ligne, une autre enquête a été menée aux mêmes dates auprès des usagers qui ont réalisé une démarche en accueil physique. Elle a été menée sur 25 sites d'accueils et fait l'objet d'un bilan distinct.

QUELLE DÉMARCHE AVEZ-VOUS RÉALISÉE ?

Graphique



Population: 42

Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Renouveler sa carte d'identité ou son passeport	2	4,8 %
Demander un acte de naissance / mariage / décès /reconnaissance	6	14,3 %
S'inscrire sur les listes électorales - recensement citoyen	0	0 %
Demander une autorisation d'occupation du domaine public	3	7,1 %

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Demander un badge d'accès aux zones piétonnes	0	0 %
Demander à faire enlever un graffiti	0	0 %
Demander une aide à l'achat de vélo	0	0 %
Se préinscrire à l'école municipale des sports	0	0 %
Demander sa carte 65+	0	0 %
Autre	29	69 %
Gérer son stationnement payant ou résident	1	2,4 %
Réserver un livre en bibliothèque ou en médiathèque	0	0 %
Demander une dérogation de circulation et/ou de stationnement en zone à faible émission	1	2,4 %
Gérer le paiement de sa facture d'eau, transmettre un relevé de compteur ou consulter sa consommation	0	0 %
Demander une aide au changement de véhicule	0	0 %

Population : 42

AUTRE :

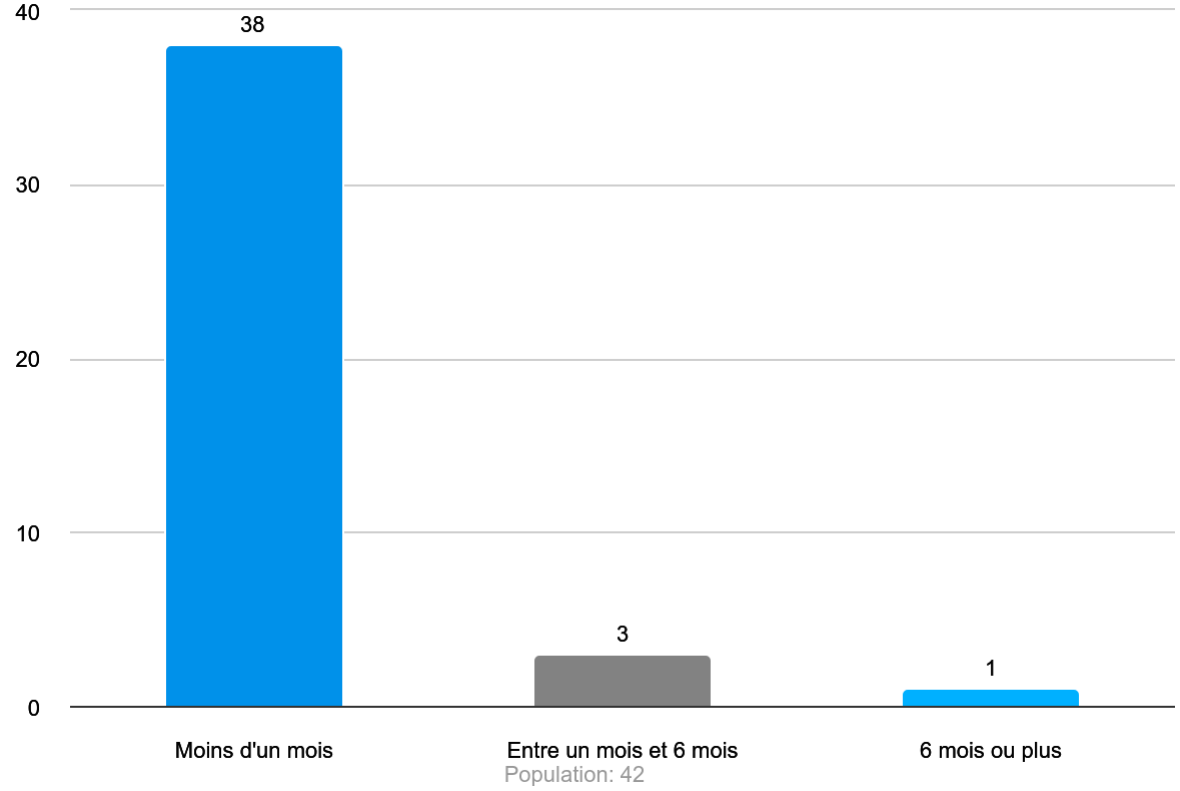
Parmi les 42 réponses, 29 personnes qui ont répondu « autre » et ont indiqué un motif de démarche. On peut classer ces motifs ainsi :

Inexploitable (fdgf)
Dénonciation d'un voisin pollueur
Signaler que le bouton d'un feu tricolore une fonctionné plus
Intervention sur l'éclairage public
Tous les trottoirs arrêts de bus ne sont pas conformes ; Je ne peux monter avec certains trop bas ; Il a une loi pour ceci
Remplacement d'un conteneur tout déchet
Dépôts sauvages.
Question à propos de la liaison tondeur A34
Installation d'une réserve souple incendie
Demande d'aménagement d'un espace dangereux.
Réclamation déposée par courrier à l'accueil par 2 fois et sur votre site (demande numéro 2410-I-3718999 déposée le 02/10/2024)
Demande d'équipement de sport
Problème d'infection par des insectes
Demande de logement
Éclairage public
Autorisation d'avoir des poules dans mon jardin
Information voirie
Renseignements
Erreur de prénom
Allée de macadam endommagé par les racines des tilleuls de l'allée communale
Travaux de voirie dangereux
Demande de rendez-vous

Demande de poubelle et de taille d’arbres par les espaces verts
Demande de renseignement sur impossibilité inscription réunion de quartier avec le maire
Demande de marquage provisoire au sol pour cycliste
Question sur stationnement
Première demande carte d'identité et passeport
L’application du service des eaux en ligne qui ne donne aucune confirmation
Demande de subvention

QUAND AVEZ-VOUS RÉALISÉ CETTE DÉMARCHE ?

Graphique



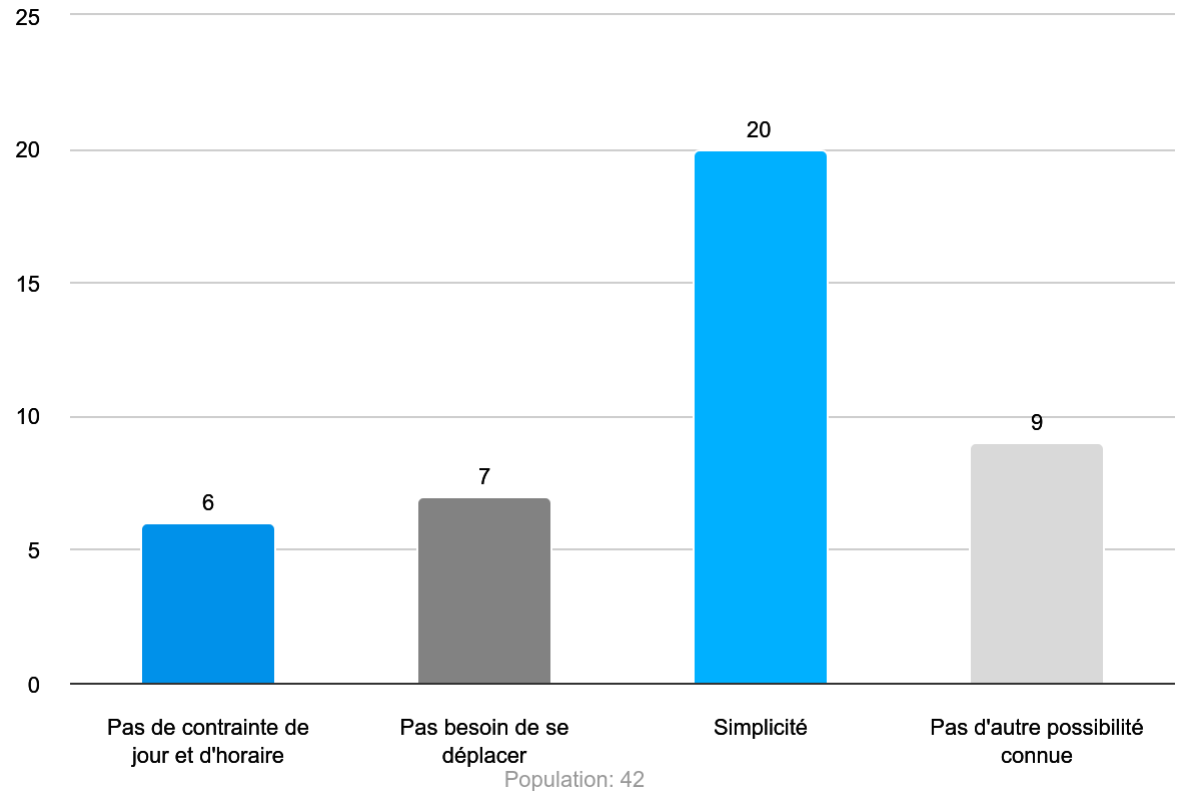
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Moins d'un mois	38	90,5 %
Entre un mois et 6 mois	3	7,1 %
6 mois ou plus	1	2,4 %

Population : 42

POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI DE FAIRE VOTRE DÉMARCHE EN LIGNE ?

Graphique



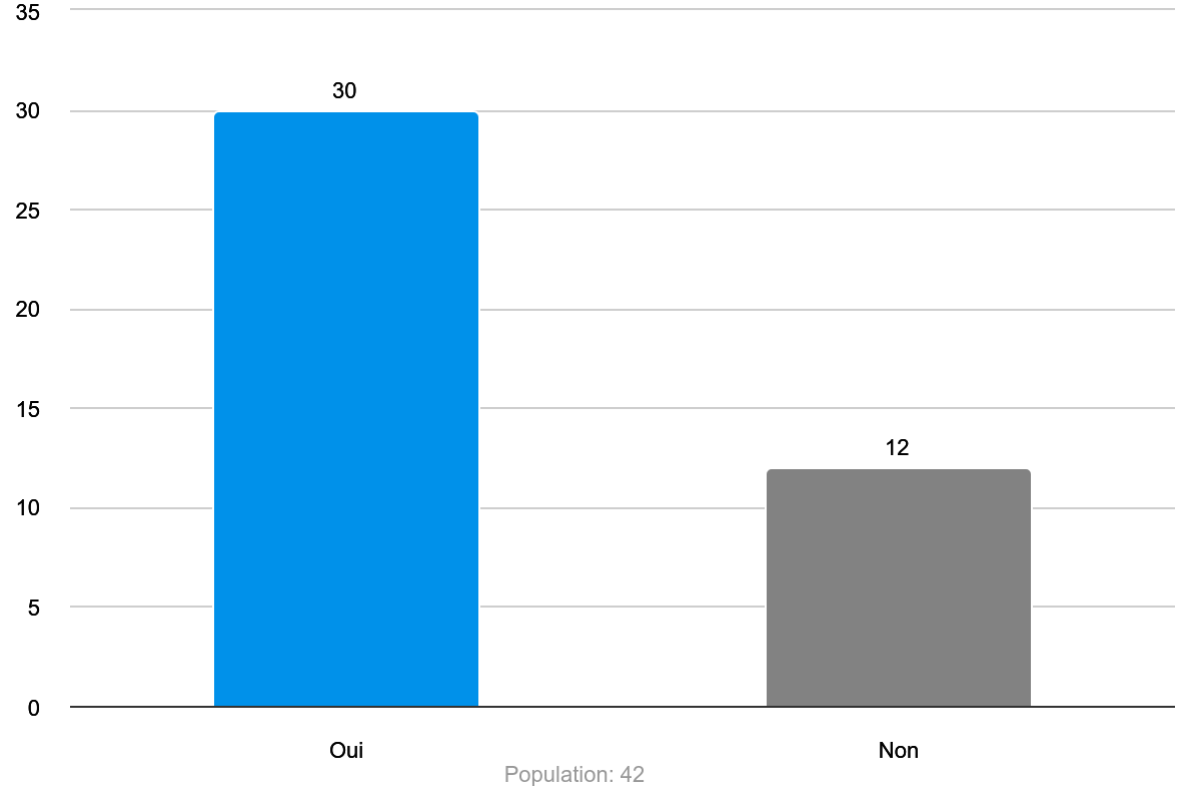
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Pas de contrainte de jour et d'horaire	6	14,3 %
Pas besoin de se déplacer	7	16,7 %
Simplicité	20	47,6 %
Pas d'autre possibilité connue	9	21,4 %

Population : 42

AVEZ-VOUS FACILEMENT TROUVÉ LE FORMULAIRE POUR VOTRE DÉMARCHE ?

Graphique



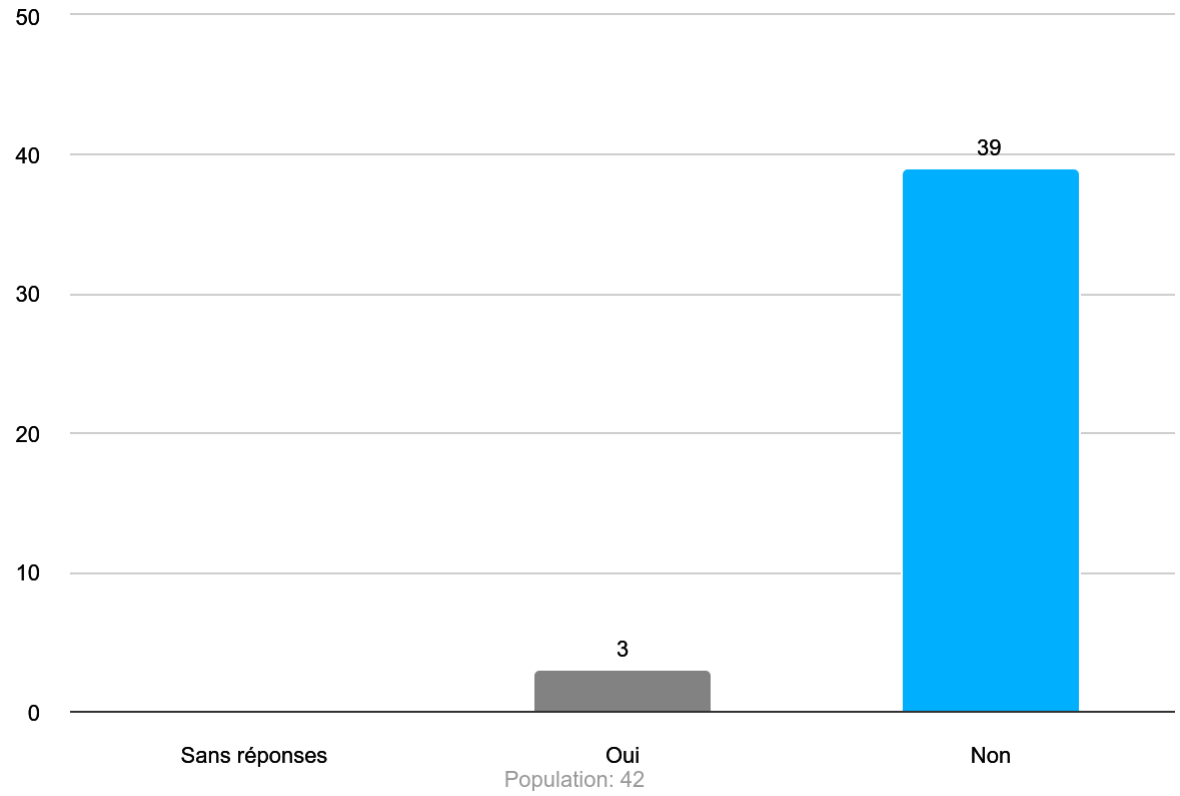
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	30	71,4 %
Non	12	28,6 %

Population : 42

A-T-IL ÉTÉ DIFFICILE À REMPLIR ?

Graphique



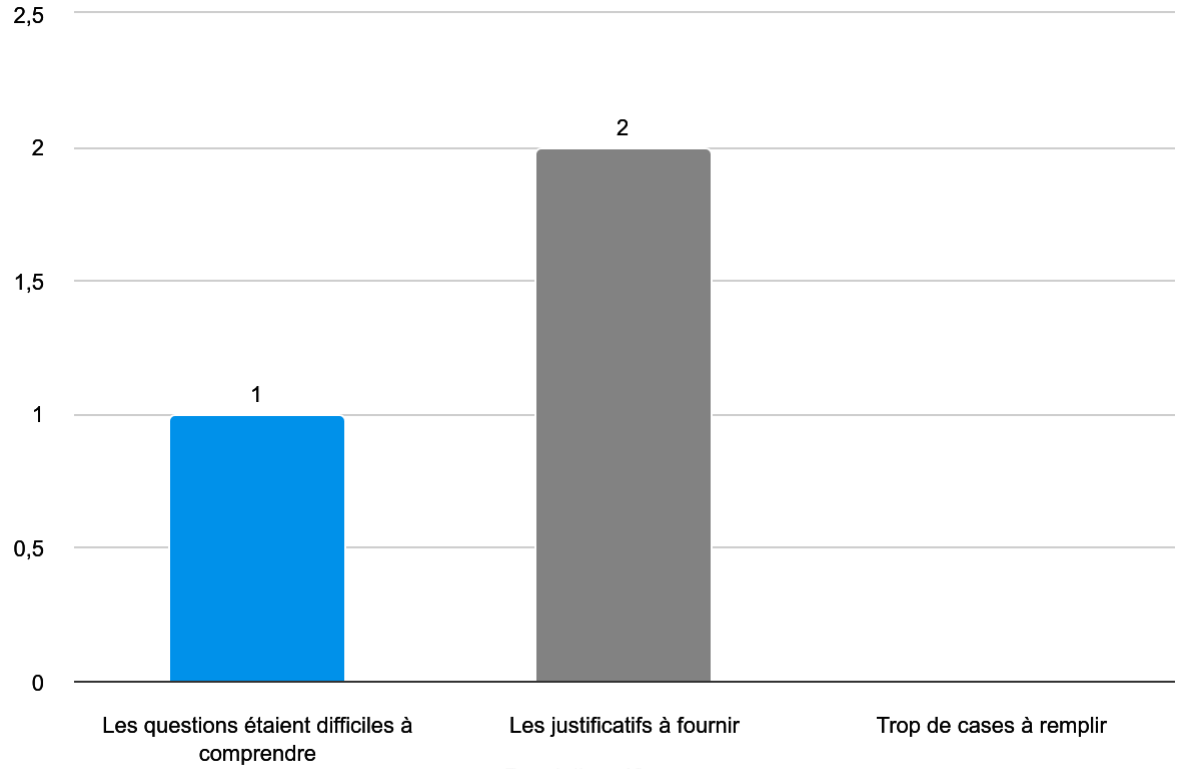
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	3	7,1 %
Non	39	92,9 %

Population : 42

SI OUI POURQUOI ?

Graphique



Population: 42

Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	39	92,9 %
Les questions étaient difficiles à comprendre	1	2,4 %
Les justificatifs à fournir	2	4,8 %
Trop de cases à remplir	0	0 %

Population : 42

➔ MOTIFS DE COMPLICATION PAR DÉMARCHE ?

Démarche réalisée	Compliquée, pourquoi ?
Autre : Demande de subvention	Les justificatifs à fournir
Autre : fdgf	Les justificatifs à fournir
Demander une autorisation d'occupation du domaine public	Les questions étaient difficiles à comprendre

Population : 42

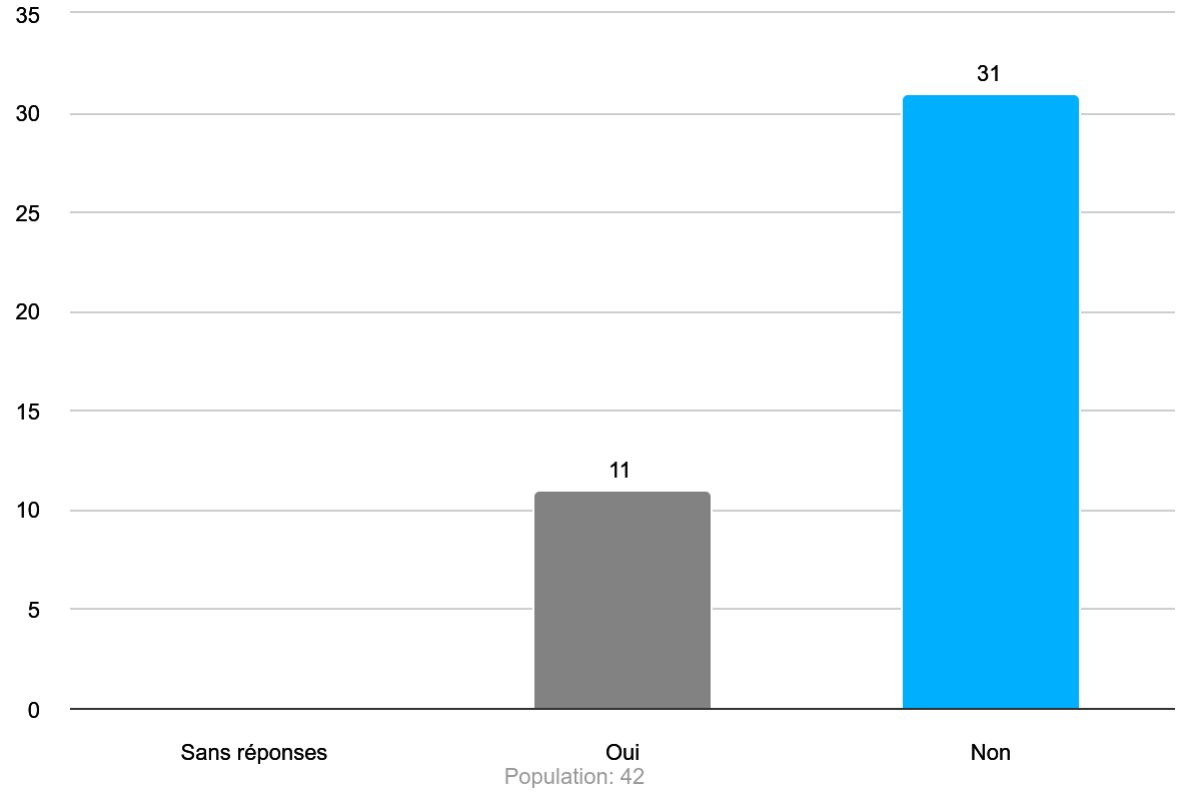
➔ QUELLES DÉMARCHES ONT ÉTÉ SIMPLES OU COMPLIQUÉES À RÉALISER ?

Démarches	Simples	Compliquées
Naissance / Reconnaissance de paternité	17	0
Mariage / Pacs	3	0
Déclaration de décès / Achat concession cimetière	3	0
Changement de nom, de prénom	4	0
Carte d'identité / passeport	159	3
Inscription liste électorale / recensement citoyen	21	0
Stationnement payant	7	1
Transport scolaire	3	0
Inscription à la bibliothèque	63	0
Inscription scolaire / cantine / périscolaire	39	1
Ouverture d'un compteur d'eau / paiement facture d'eau	12	0
Autre	133	5

Population : 42

AVEZ-VOUS EU BESOIN DE CONTACTER LA COLLECTIVITÉ POUR ALLER AU BOUT DE VOTRE DÉMARCHE ?

Graphique



Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	11	26,2 %
Non	31	73,8 %

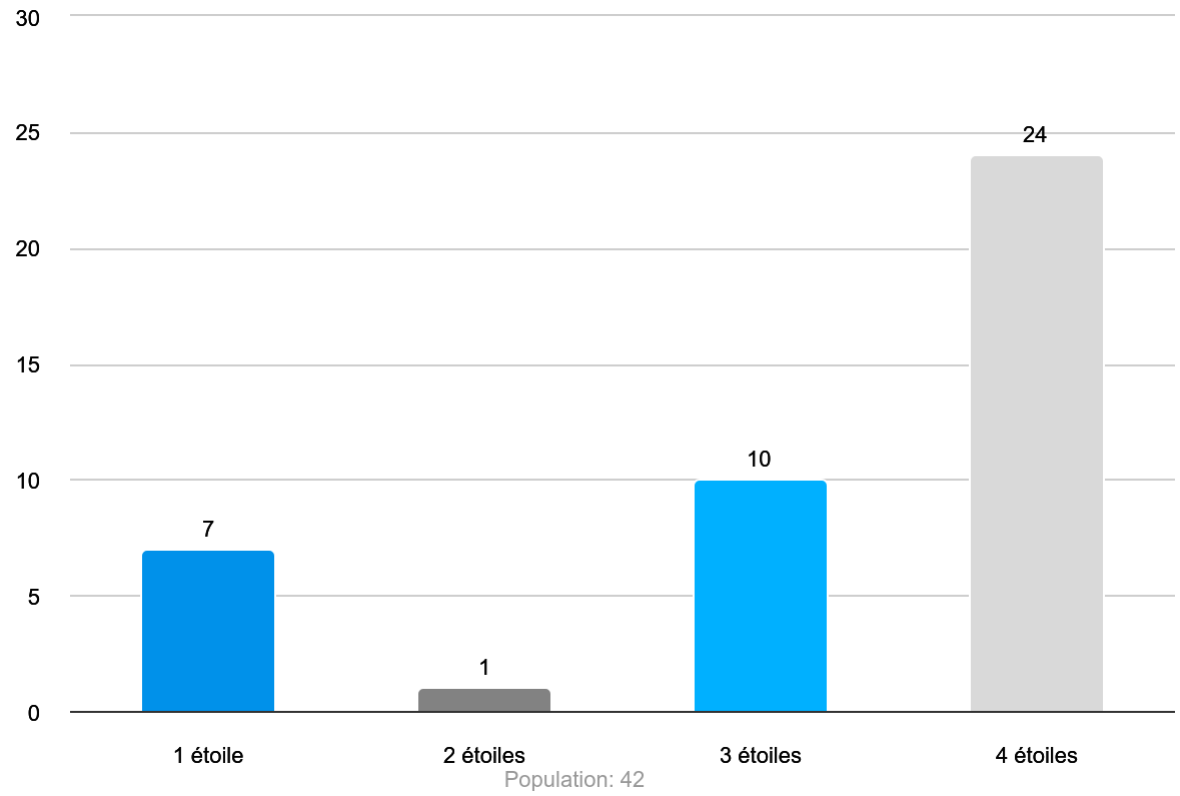
Population : 42

SI OUI, POURQUOI ?

Handicap
Pour accélérer l'intervention
Demande non prise en compte
Bientôt, car impossibilité d'accéder à ma demande malgré vos mails avec code de suivi et mon nom !
Pour réaliser une action contre ces insectes et éviter qu'ils ne se répandent partout
Pour une petite précision
Concrétiser
Message de réponse informant de la réorientation de la thématique !!!
4 tentatives depuis 4 navigateurs différents et connexions différentes (pc , pc portable , sur tel) sans jamais avoir de confirmation ou réponses
Problème de pièces jointes trop importantes

ENTRE 1 ET 4, COMBIEN D'ÉTOILES DONNERIEZ-VOUS À LA DÉMARCHE QUE VOUS AVEZ RÉALISÉE ?

Graphique



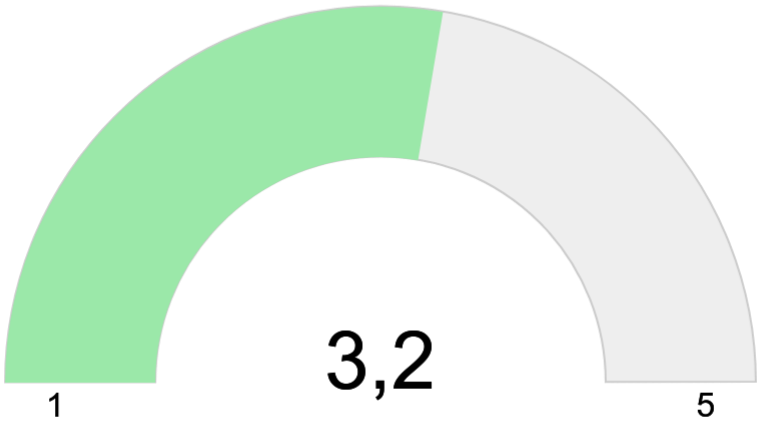
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
1 étoile	7	16,7 %
2 étoiles	1	2,4 %
3 étoiles	10	23,8 %
4 étoiles	24	57,1 %

Population : 42

➔ MOYENNE DES NOTATIONS EN NOMBRE D'ÉTOILES (TOUTES DÉMARCHES)

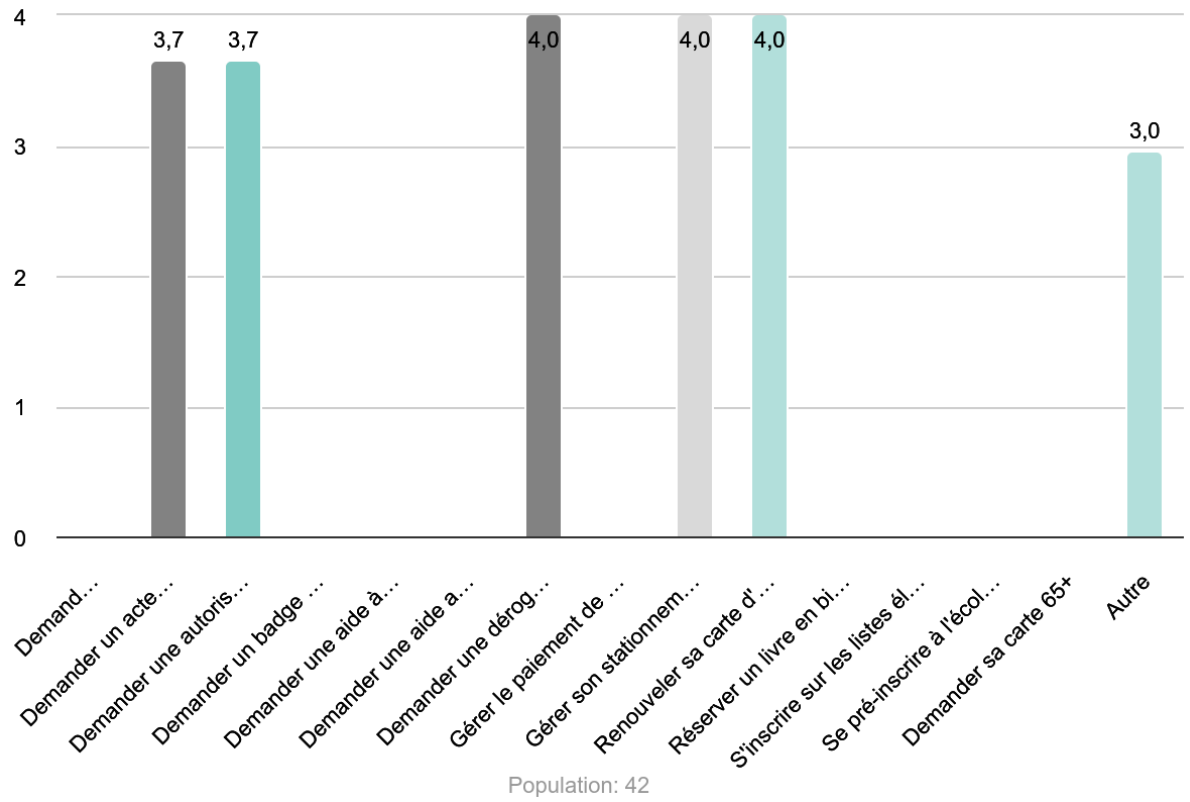
Graphique



Population: 42

NOTATION MOYENNE DONNÉE PAR DÉMARCHE EN NOMBRE D'ÉTOILES

Graphique



Population: 42

Données

Démarche	Combien d'étoiles donneriez-vous à cette démarche ?
Demander à faire enlever un graffiti	non évaluée
Demander un acte de naissance / mariage / décès /reconnaissance	3,7
Demander une autorisation d'occupation du domaine public	3,7
Demander un badge d'accès aux zones piétonnes	non évaluée
Demander une aide à l'achat de vélo	non évaluée
Demander une aide au changement de véhicule	non évaluée
Demander une dérogation de circulation et/ou de stationnement en zone à faible émission	4
Gérer le paiement de sa facture d'eau, transmettre un relevé de compteur ou consulter sa consommation	non évaluée
Gérer son stationnement payant ou résident	4
Renouveler sa carte d'identité ou son passeport	4
Réserver un livre en bibliothèque ou en médiathèque	non évaluée

Démarche	Combien d'étoiles donneriez-vous à cette démarche ?
S'inscrire sur les listes électorales - recensement citoyen	non évaluée
Se préinscrire à l'école municipale des sports	non évaluée
Demander sa carte 65+	non évaluée
Autre	3

Population : 42