LABEL QUALITÉ RELATION USAGERS

ENQUÊTE USAGERS 2024
ACCUEIL PHYSIQUE

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.

Elle s'est déroulée dans 25 entités ou sites distincts dans lesquels ont été mis à disposition des formulaires de réponse et une urne. En parallèle, des agents se sont déplacés sur un temps défini dans 17 de ces lieux pour aller au contact de la population afin de leur poser, en face à face, les mêmes questions.

474 usagers ont répondu à l'enquête depuis les accueils physiques participants.

Les 25 entités ou sites d'accueil physiques dans lesquels l'enquête a été réalisée sont les suivants :

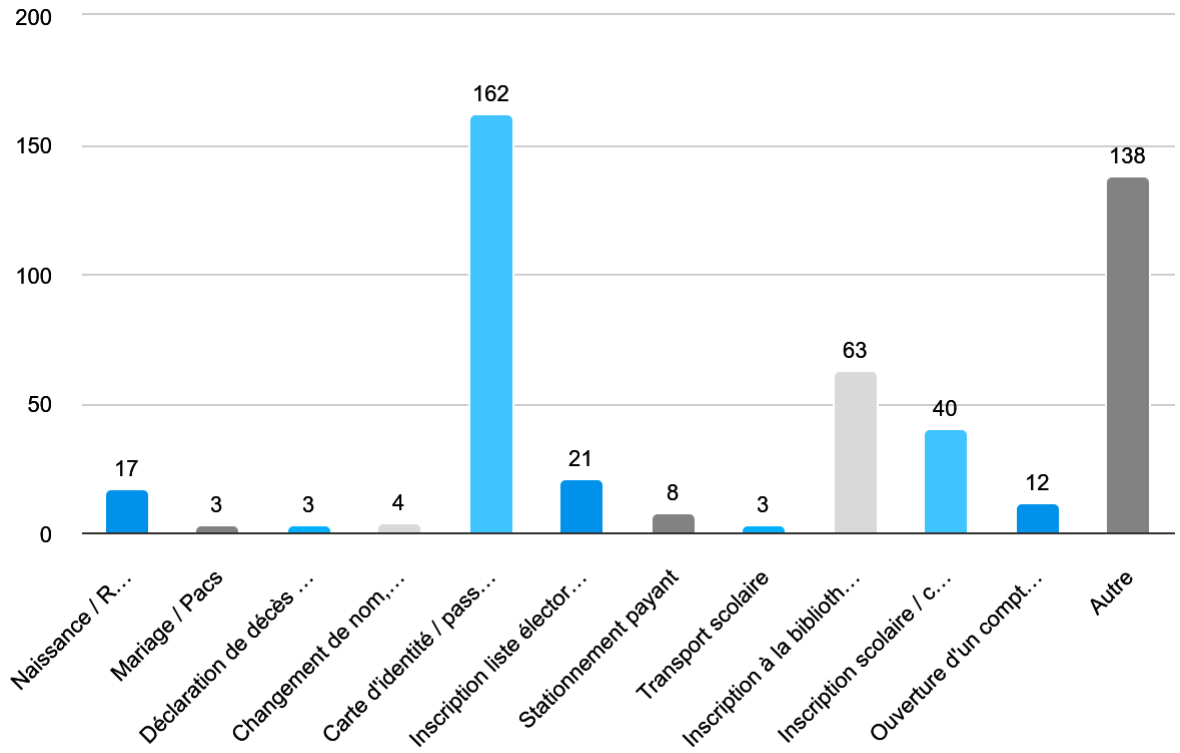
- Direction déchets & propreté - accueil Tri Info
- CCAS (siège)
- Conservatoire à rayonnement régional
- Direction de la voirie - accueil
- Direction de l'urbanisme - accueil
- Guichet unique familles (21 rue du Temple)
- Hôtel de Communauté - accueil généraliste + accueil clients eau
- Hôtel de Ville - service élections & recensements
- Hôtel de Ville - service état civil & cimetières
- Hôtel de Ville - service formalités administratives
- Mairie de proximité Châtillons
- Mairie de Proximité Croix-Rouge + antenne du CCAS
- Mairie de proximité Europe
- Mairie de proximité Murigny
- Mairie de proximité Orgeval + antenne du CCAS
- Médiathèque Croix-Rouge
- Médiathèque Falala
- Pôle territorial Fismes Ardre et Vesle - accueil

- Pôle territorial Fismes Ardre et Vesle - médiathèque La Bulle (Courlandon)
- Pôle territorial Vallée de la Suippe - service jeunesse
- Pôle territorial Vesle et Coteaux de la Montagne de Reims - bibliothèque de Beaumont sur Vesle
- Reims Commerce & boutique rémoise
- Service Communal d'Hygiène et de Santé (SCHS)
- Service des transports publics
- Service du stationnement payant

En parallèle de cette enquête menée dans les lieux d'accueil en présentiel, une autre enquête a été menée aux mêmes dates auprès des usagers qui ont réalisé une démarche sur internet depuis le portail des démarches en lignes sur reims.fr ou grandreims.fr. Elle fait l'objet d'un bilan distinct.

QUELLE DÉMARCHE AVEZ-VOUS RÉALISÉE ?

Graphique



Population: 474

Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Naissance / Reconnaissance de paternité	17	3,6 %
Mariage / Pacs	3	0,6 %
Déclaration de décès / Achat concession cimetière	3	0,6 %
Changement de nom, de prénom	4	0,8 %
Carte d'identité / passeport	162	34,2 %

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Inscription liste électorale / recensement citoyen	21	4,4 %
Stationnement payant	8	1,7 %
Transport scolaire	3	0,6 %
Inscription à la bibliothèque	63	13,3 %
Inscription scolaire / cantine / périscolaire	40	8,4 %
Ouverture d'un compteur d'eau / paiement facture d'eau	12	2,5 %
Autre	138	29,1 %

Population : 474

AUTRE :

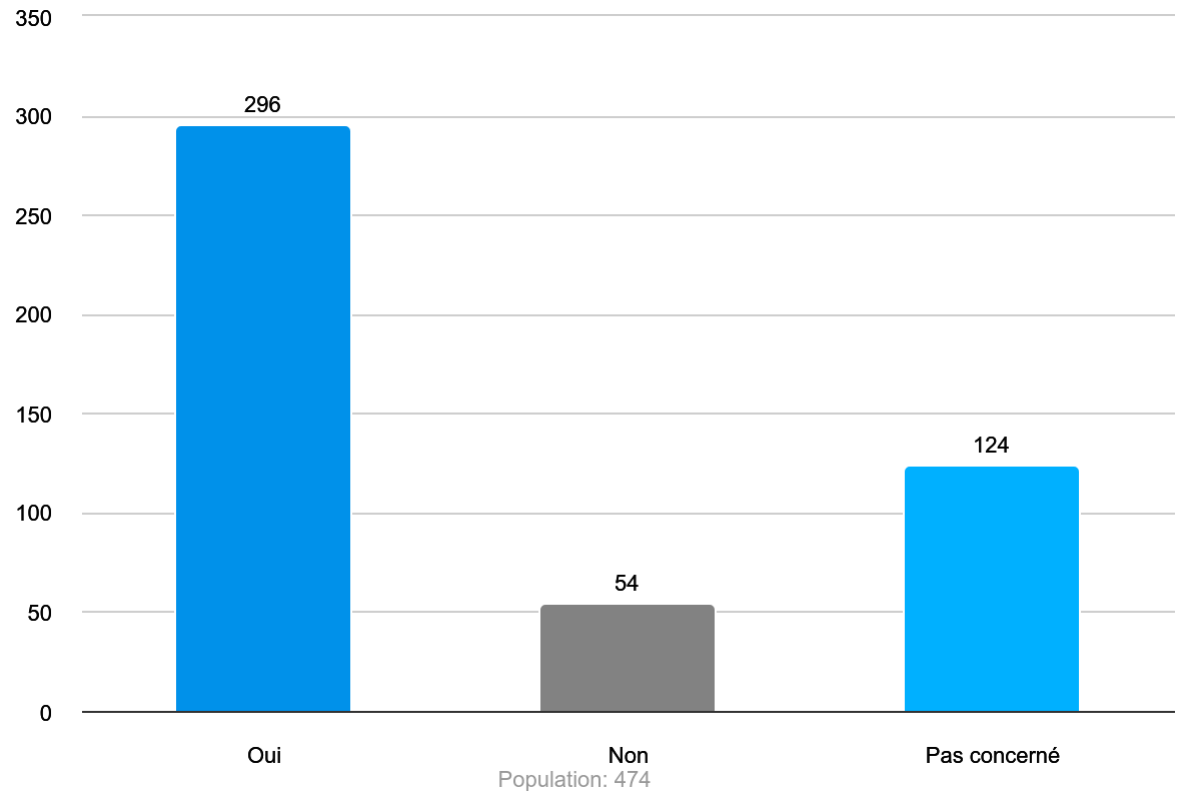
Parmi les 474 réponses, 138 personnes qui ont répondu « autre » et 127 ont indiqué un motif de démarche. On peut classer ces motifs ainsi :

Libellés	Nombre de réponses
Activités de loisirs pour les enfants	5
Assainissement	1
Attestation d'accueil	5
Au sujet de travaux dans une salle de bain	1
Authentification/légalisation de signature	3
Autorisation/dérogation d'accès en déchetterie	8
Boutique rémoise	6
Candidature	2
Carte 65+	1
Carte de bibliothèque	1
CCAS	5
CCAS - carte de transport	1
CCAS - demande d'aide	1
CCAS - épicerie sociale et solidaire	2
Certificat de vie	1
Certificat d'hérédité	1
Conservatoire à Rayonnement Régional	5
Consultation d'un document SCoT	1
Correction d'état civil	1
Déclaration préalable de travaux (DP)	1
Demande d'acte d'état civil	7
Demande d'informations d'urbanisme	1

Libellés	Nombre de réponses
Demander une place de stationnement PMR	1
Démarche d'urbanisme	6
Démarche d'état civil	1
Démarche liée au scolaire, au périscolaire, à la cantine ou aux loisirs	1
Démarche liée aux déchets	1
Démarche liée aux déchetteries	3
Dépôt de statut	1
Droit Distinct et Permanent (DDP)	13
Emprunt ou retour d'ouvrage(s) en bibliothèque/médiathèque	4
Encombrants	1
Faire une prise de sang	1
Ouverture d'un commerce	1
Paiement activités de loisir	2
Paiement restauration scolaire	1
Permis de construire	3
Problématique liée au temps périscolaire	1
Problème de frelons asiatiques	1
Rechargement de carte d'eau	1
Sacs à déjections canines	3
Vaccination	17
Visite de bibliothèque	1
Visite de Reims Commerce	1
Voir une exposition	2

SI UN RENDEZ-VOUS ÉTAIT NÉCESSAIRE, EST-CE QUE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS A ÉTÉ SIMPLE ?

Graphique



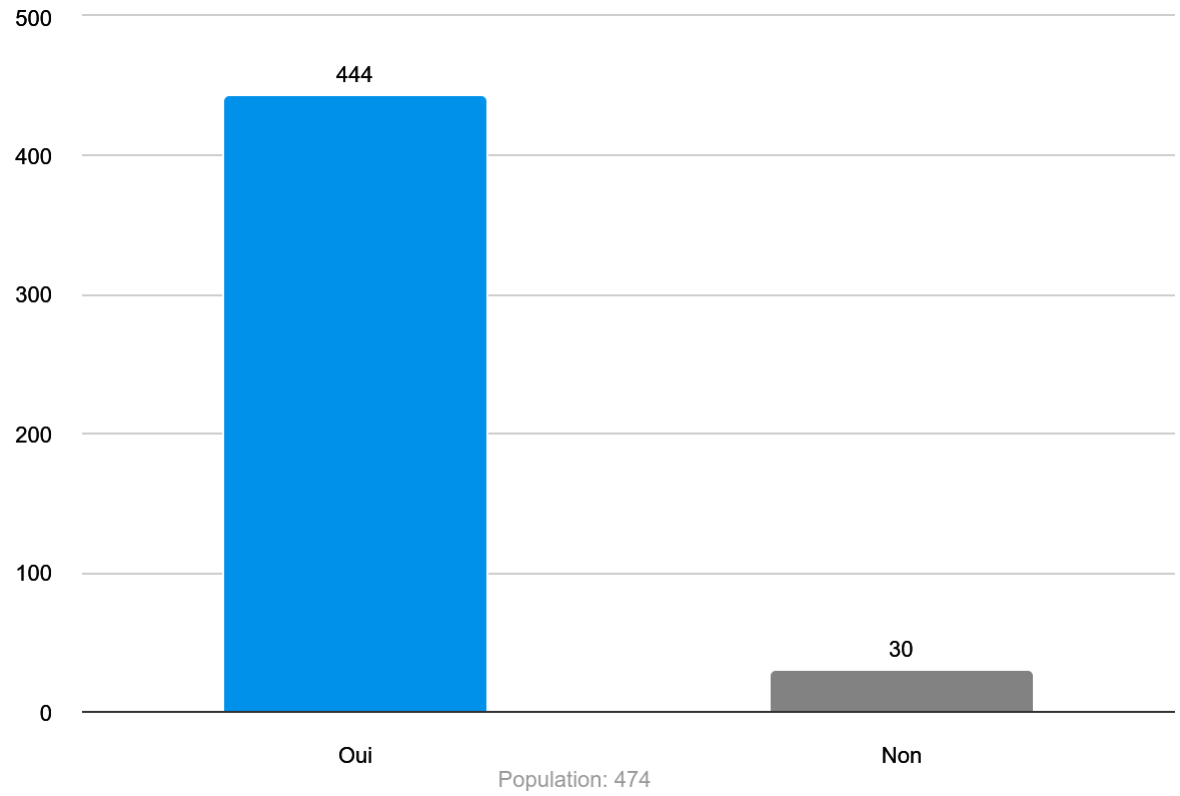
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	296	62,4 %
Non	54	11,4 %
Pas concerné	124	26,2 %

Population : 474

LA SIGNALÉTIQUE EN PLACE VOUS A-T-ELLE PERMIS D'IDENTIFIER FACILEMENT LES ESPACES D'ACCUEIL ET DE VOUS ORIENTER DANS LE BÂTIMENT ?

Graphique



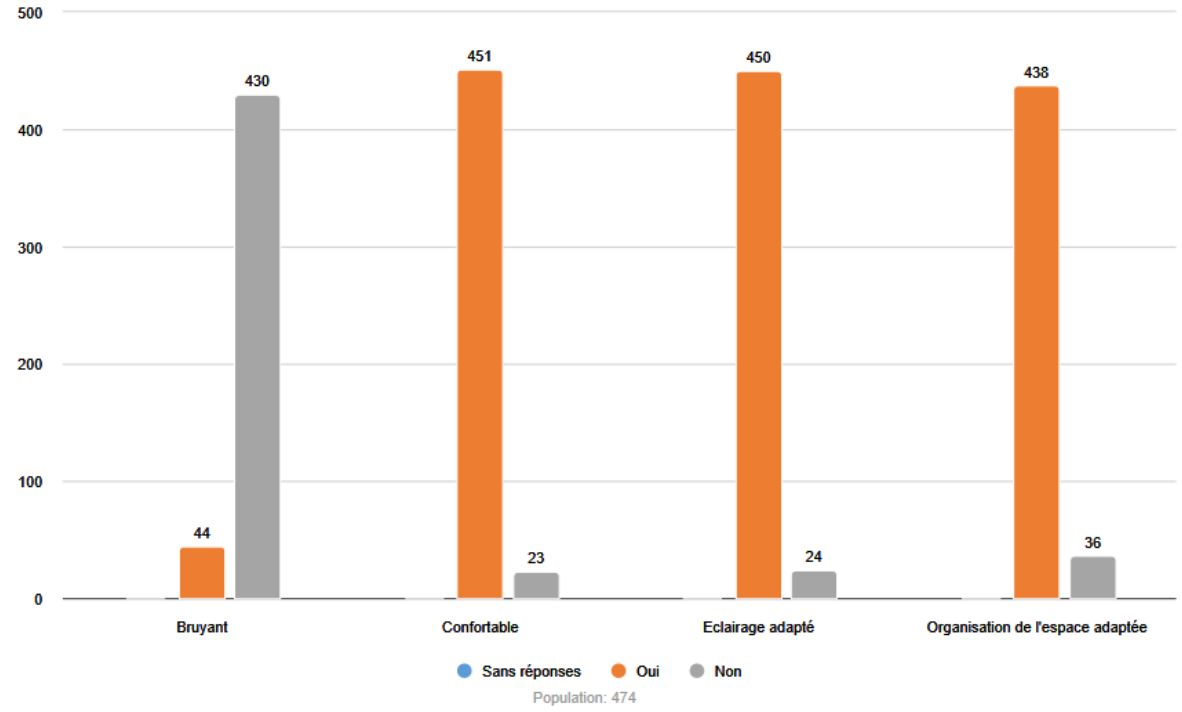
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	444	93,7 %
Non	30	6,3 %

Population : 474

AMBIANCE DE L'ESPACE D'ACCUEIL

Graphique



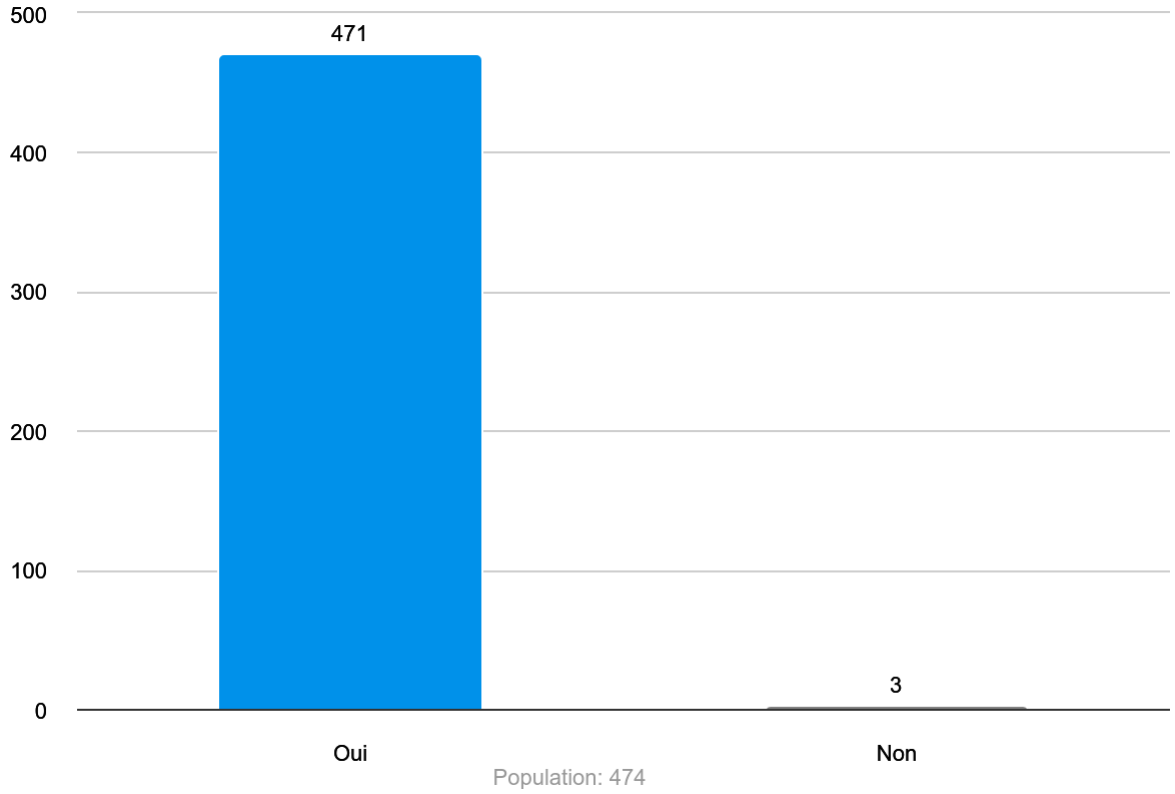
Données

Type d'ambiance	Sans réponse	Oui	Non
Bruyant	0	44	430
Confortable	0	451	23
Éclairage adapté	0	450	24
Organisation de l'espace adaptée	0	438	36

Population : 474

L'ÉCHANGE AVEC L'AGENT D'ACCUEIL A-T-IL ÉTÉ AGRÉABLE ?

Graphique



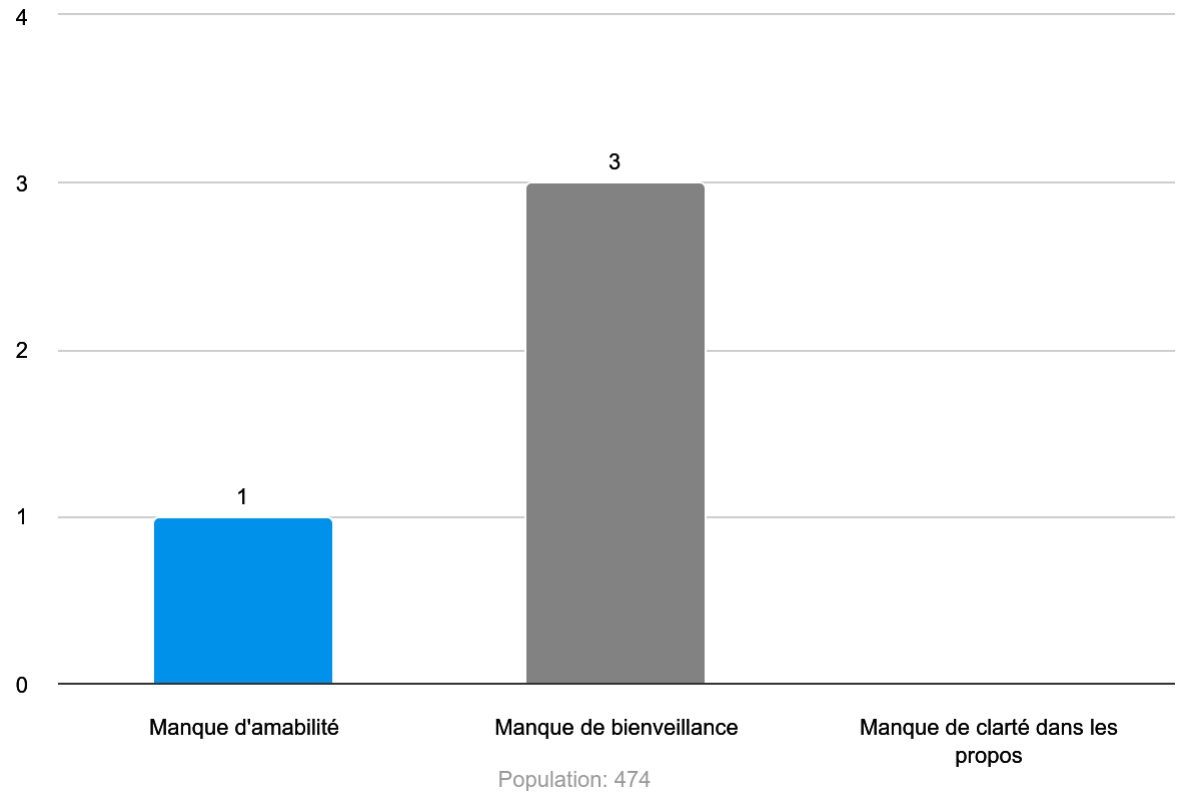
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	471	99,4 %
Non	3	0,6 %

Population : 474

SI NON, POURQUOI ?

Graphique



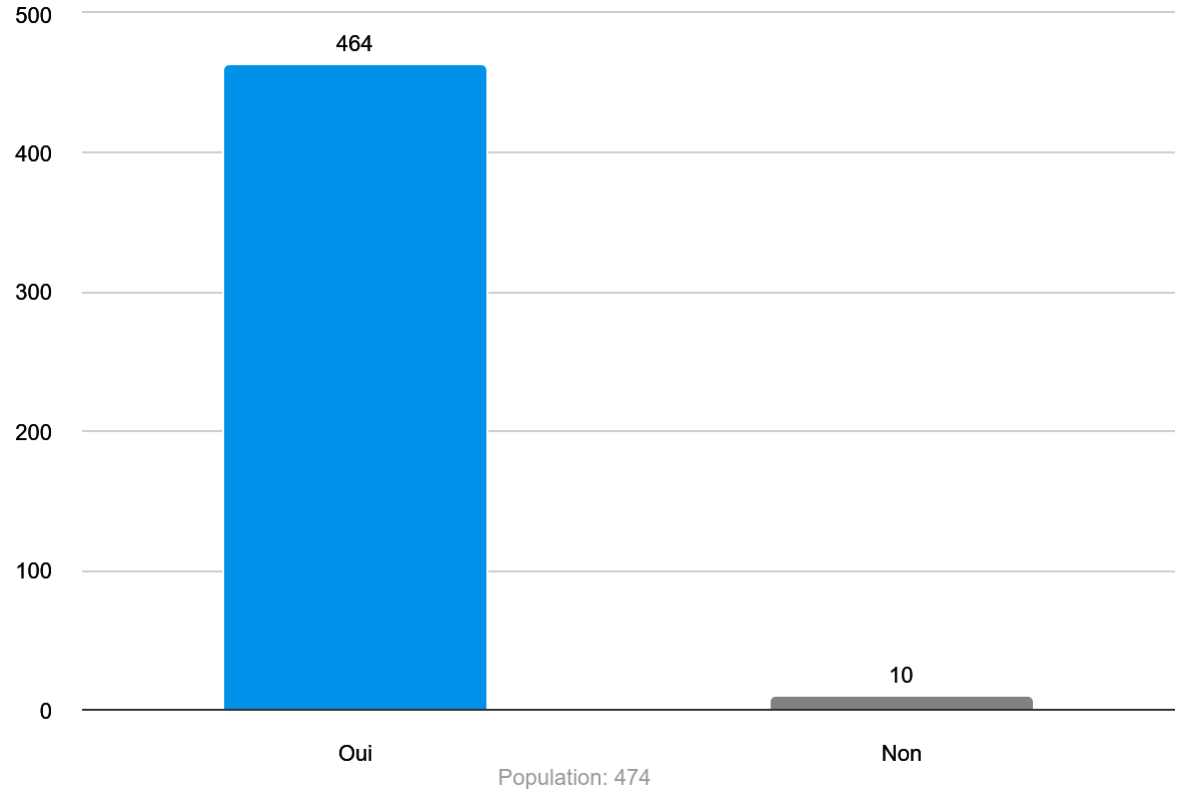
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	471	99,4 %
Manque d'amabilité	1	0,2 %
Manque de bienveillance	3	0,6 %
Manque de clarté dans les propos	0	0 %

Population : 474

DIRIEZ-VOUS QUE PENDANT CET ÉCHANGE CHACUN A COMPRIS L'AUTRE ?

Graphique



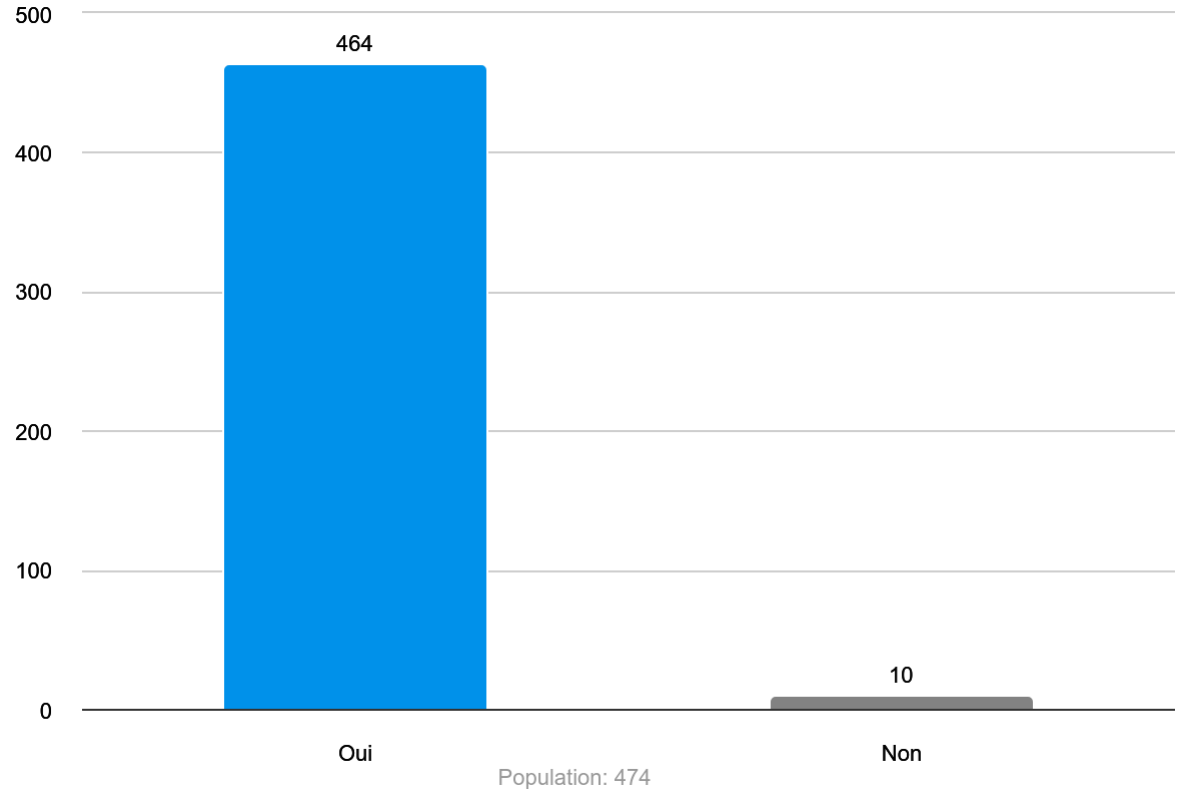
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	464	97,9 %
Non	10	2,1 %

Population : 474

LA DÉMARCHE A-T-ELLE ÉTÉ SIMPLE À RÉALISER ?

Graphique



Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
Oui	464	97,9 %
Non	10	2,1 %

Population : 474

SI NON, POURQUOI ?

Démarche réalisée	Compliquée, pourquoi ?
Autre : CCAS épicerie sociale	Démarches en France c'est compliqué
Autre : Conservatoire accueil	Pas de motif évoqué
Autre : Dérogation	Depuis 20 ans j'allais à la déchèterie avec le même véhicule sans souci hier je ne pouvais plus franchir le portique d'entrée
Autre : Paiement loisirs	...
Autre	Trop papiers demandés
Carte d'identité / passeport	..
Carte d'identité / passeport	Venue 3 fois pour un problème de photo
Carte d'identité / passeport	Panne informatique
Inscription scolaire / cantine / périscolaire	.
Stationnement payant	thrth

Population : 474

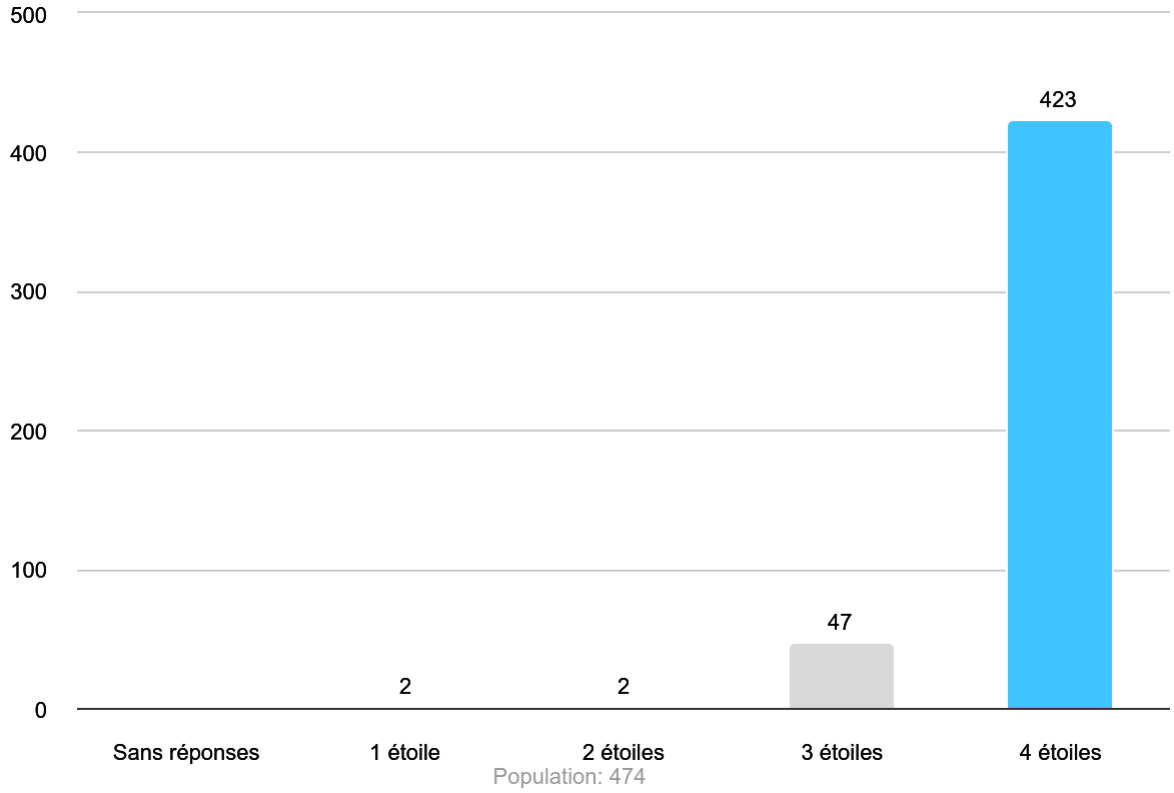
➔ QUELLES DÉMARCHES ONT ÉTÉ SIMPLES OU COMPLIQUÉES À RÉALISER ?

Démarche	Simple	Compliquée
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 : 474

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

Graphique

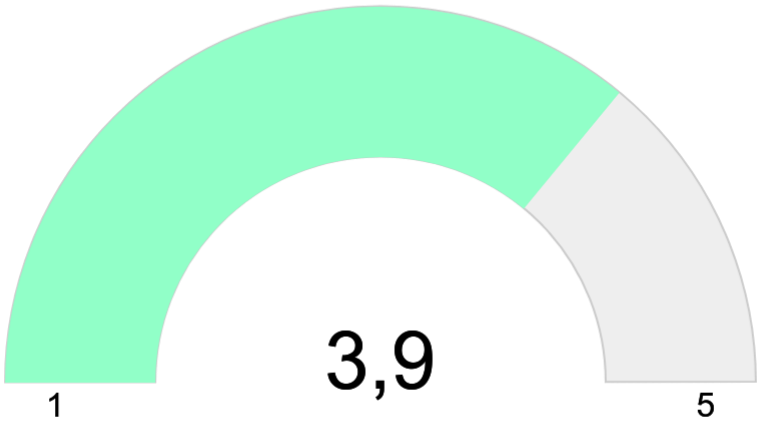


Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Sans réponse	0	0 %
1 étoile	2	0,4 %
2 étoiles	2	0,4 %
3 étoiles	47	9,9 %
4 étoiles	423	89,2 %

Population : 474

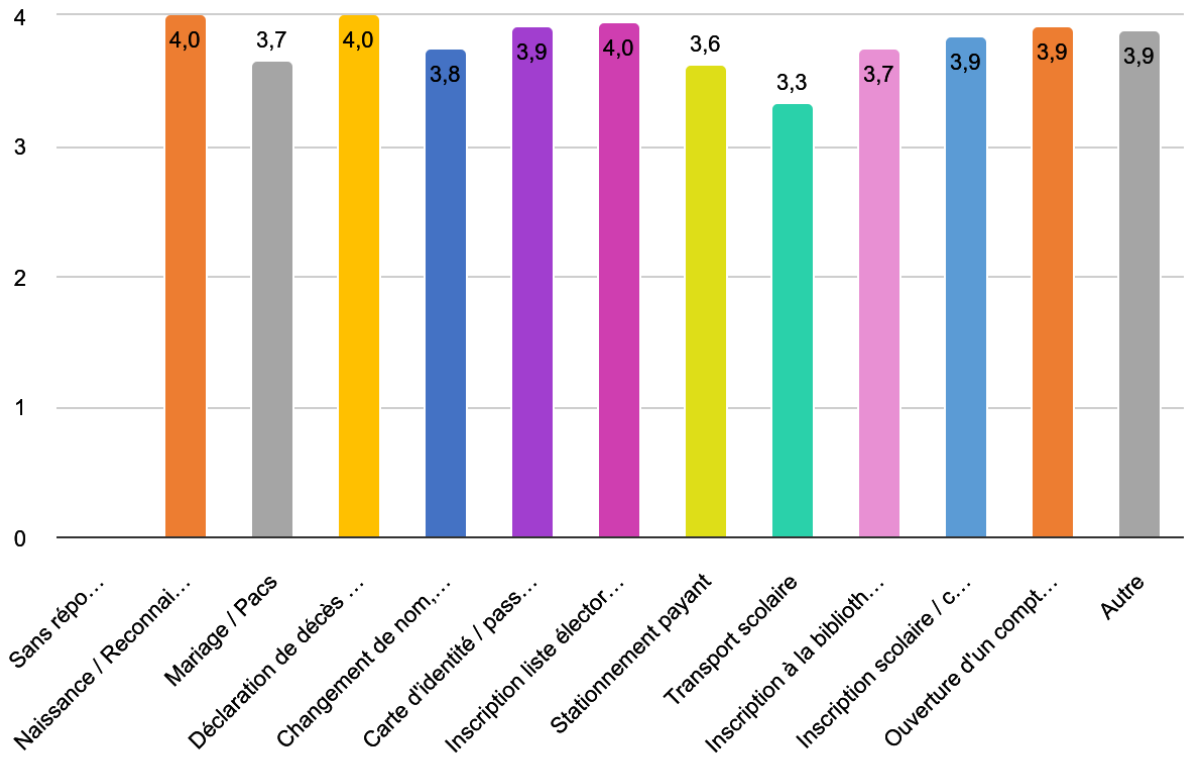
➔ MOYENNE DES NOTATIONS EN NOMBRE D'ÉTOILES (TOUTES DÉMARCHES)



Population: 474

➔ NOTATION MOYENNE DONNÉE PAR DÉMARCHE EN NOMBRE D'ÉTOILES

Graphique



Population: 474

Données

Démarche	Combien d'étoiles donneriez-vous à cette démarche ?
Sans réponse	0
Naissance / Reconnaissance de paternité	4
Mariage / Pacs	3,7
Déclaration de décès / Achat concession cimetière	4
Changement de nom, de prénom	3,8
Carte d'identité / passeport	3,9
Inscription liste électorale / recensement citoyen	4
Stationnement payant	3,6
Transport scolaire	3,3
Inscription à la bibliothèque	3,7
Inscription scolaire / cantine / périscolaire	3,9
Ouverture d'un compteur d'eau / paiement facture d'eau	3,9

Démarche	Combien d'étoiles donneriez-vous à cette démarche ?
Autre	3,9

Population : 474