GRAND REIMS
COMMUNAUTÉ URBAINE

Reims.fr

CCAS
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

# Enquête usagers 2025

## Accueil physique

QUALITÉ RELATION usagers

## 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 8 décembre 2025 et le 13 janvier 2026.

Elle s'est déroulée dans 22 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.

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

Les 22 entités ou sites d'accueil physiques dans lesquels l'enquête a été réalisée sont les suivants :

- Direction déchets et de la propreté – rue Fulton, Reims
- CCAS – rue Gaston Boyer, Reims
- Service Communal d'Hygiène et de Santé – rue Gaston Boyer, Reims
- Accueil protocolaire – Hôtel de Ville, Reims
- Accueil général – Hôtel de Communauté, Reims
- Accueil eau et assainissement – Hôtel de Communauté, Reims
- Service élection et recensements, Hôtel de Ville, Reims
- Mairie de proximité Châtillons, Reims
- Mairie de proximité Europe, Reims
- Mairie de proximité Orgeval, Reims
- Antenne CCAS Orgeval, Reims
- Mairie de proximité Murigny, Reims
- Mairie de proximité Croix-Rouge, Reims
- Antenne CCAS Croix-Rouge, Reims
- Service état civil & funéraire, Hôtel de Ville, Reims
- Service formalités administratives, Hôtel de Ville, Reims
- Bibliothèque Carnegie, Reims
- Bibliothèque Chemin Vert, Reims
- Bibliothèque Holden, Reims
- Service du stationnement payant - Îlot Jadard, Reims
- Accueil de la direction de l'urbanisme - rue de Mars, Reims
- Accueil de la direction de la voirie, de la circulation et de l'éclairage, Reims
- Reims Commerce & boutique rémoise, Reims
- Pôle territorial Vesle et Coteaux de la Montagne de Reims, Rilly-la-Montagne

- Pôle territorial Vallée de la Suippe, Bazancourt
- Pôle territorial Champagne Vesle, Gueux

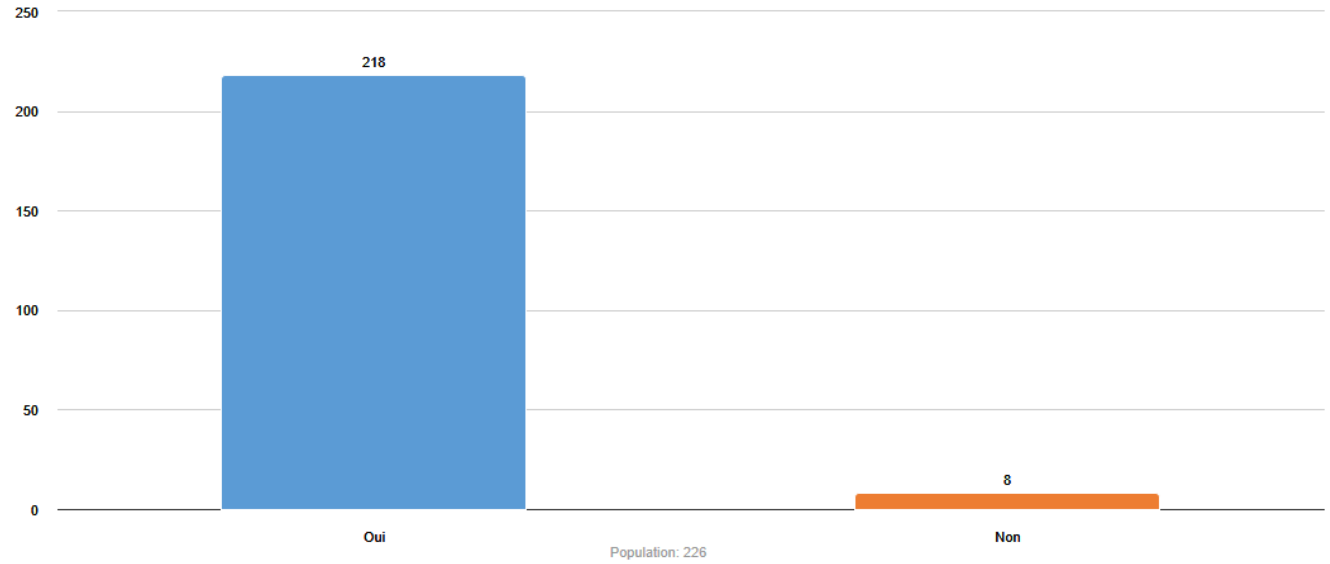
En parallèle de cette enquête menée auprès des usagers ayant effectué une démarche en accueil physique, une autre enquête a été menée aux mêmes dates auprès des usagers qui ont réalisé une démarche sur internet.

*Données*

| Site | Urne & flyers | Agent(s) |
|---|---|---|
| Direction déchets – rue Fulton, Reims | X | |
| CCAS – rue Gaston Boyer, Reims | X | X |
| Service Communal d'Hygiène et de Santé – rue Gaston Boyer, Reims | | |
| Hôtel de Ville – accueil, Reims | X | |
| Accueil général – Hôtel de Communauté, Reims | X | X |
| Accueil eau et assainissement – Hôtel de Communauté, Reims | | |
| Service élection et recensements, Hôtel de Ville, Reims | X | X |
| Mairie de proximité Châtillons, Reims | X | X |
| Mairie de proximité Europe, Reims | X | X |
| Mairie de proximité Orgeval, Reims | X | X |
| Antenne CCAS Orgeval, Reims | | |
| Mairie de proximité Murigny, Reims | X | X |
| Mairie de proximité Croix-Rouge, Reims | X | X |
| Antenne CCAS Croix-Rouge, Reims | | |
| Service état civil & funéraire, Hôtel de Ville, Reims | X | X |
| Service formalités administratives, Hôtel de Ville, Reims | X | X |
| Bibliothèque Carnegie, Reims | X | X |
| Bibliothèque Chemin Vert, Reims | X | X |
| Bibliothèque Holden, Reims | X | X |
| Service du stationnement payant, Reims | X | X |
| Accueil de la direction de l'urbanisme, Reims | X | X |
| Accueil de la direction de la voirie, de la circulation et de l'éclairage, Reims | X | X |
| Reims Commerce & boutique rémoise, Reims | X | X |
| Pôle territorial Vesle et Coteaux de la Montagne de Reims, Rilly-la-Montagne | X | |
| Pôle territorial Vallée de la Suippe, Bazancourt | X | |
| Pôle territorial Champagne Vesle, Gueux | X | |

## EN AMONT DE VOTRE DÉMARCHE, AVEZ-VOUS TROUVÉ TOUTES LES INFORMATIONS UTILES À LA RÉALISATION DE CELLE-CI ?

*Graphique*




*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Oui | 218 | 96,5 % |
| Non | 8 | 3,5 % |

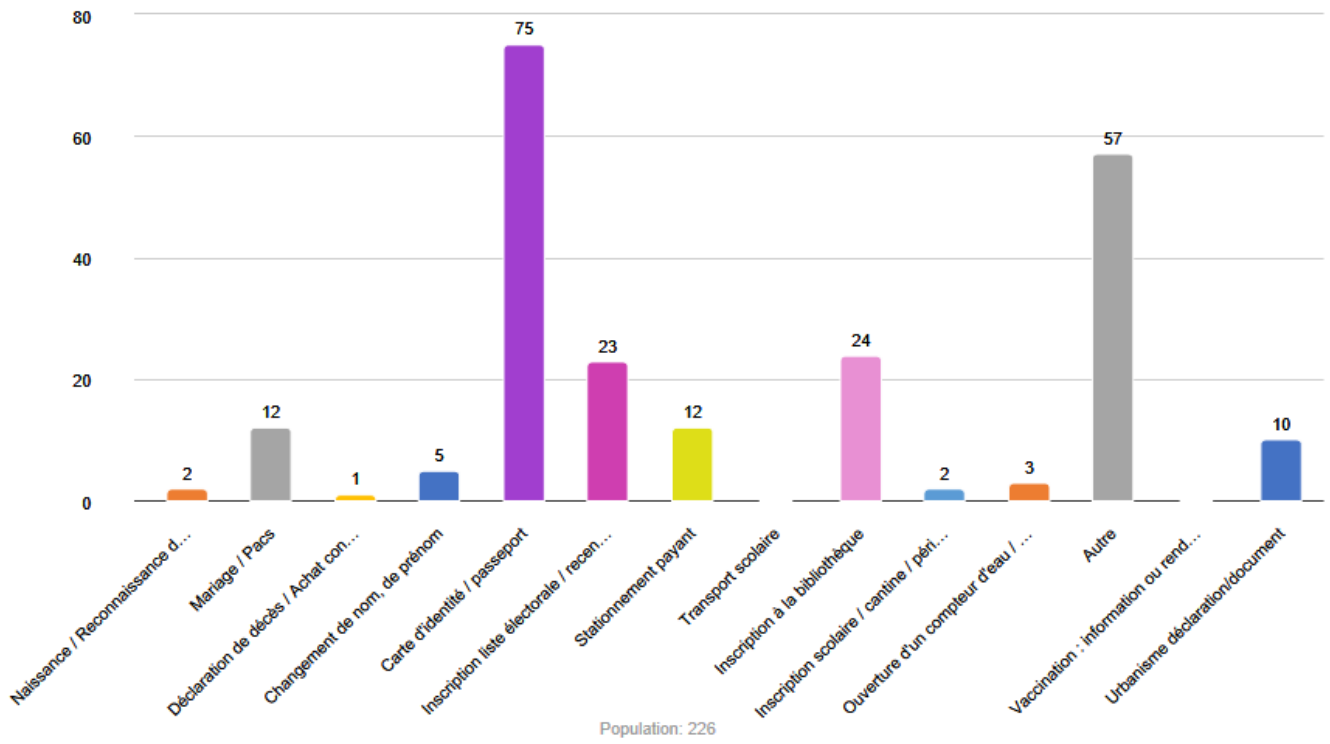
Population: 226

## SI NON, POURQUOI ?

- Les liens pour les pièces justificatives mènent à des pages généralistes
- Difficile sur internet
- Absence de papier où il est inscrit les documents à donner
- Personne malvoyante difficulté se diriger et être autonome sur la démarche. Devait être rappelée car pas de téléphone. Trop d'aller-retour dans la démarche
- Je n'étais pas obligé de venir j'aurais pu le faire en ligne
- Pas compris le PLU
- J'ai eu du mal à trouver les informations concernant les documents nécessaires lorsque nous résidons chez nos parents
- Nulle

## QUELLE DÉMARCHE AVEZ-VOUS EFFECTUÉ ?

*Graphique*




*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Naissance / Reconnaissance de paternité | 2 | 0,9 % |
| Mariage / Pacs | 12 | 5,3 % |
| Déclaration de décès / Achat concession cimetière | 1 | 0,4 % |
| Changement de nom, de prénom | 5 | 2,2 % |
| Carte d'identité / passeport | 75 | 33,2 % |
| Inscription liste électorale / recensement citoyen | 23 | 10,2 % |
| Stationnement payant | 12 | 5,3 % |

| | | |
|---|---|---|
| Transport scolaire | 0 | 0 % |
| Inscription à la bibliothèque | 24 | 10,6 % |
| Inscription scolaire / cantine / périscolaire | 2 | 0,9 % |
| Ouverture d'un compteur d'eau / paiement facture d'eau | 3 | 1,3 % |
| Autre | 57 | 25,2 % |
| Vaccination : information ou rendez-vous | 0 | 0 % |
| Urbanisme déclaration/document | 10 | 4,4 % |

Population: 226

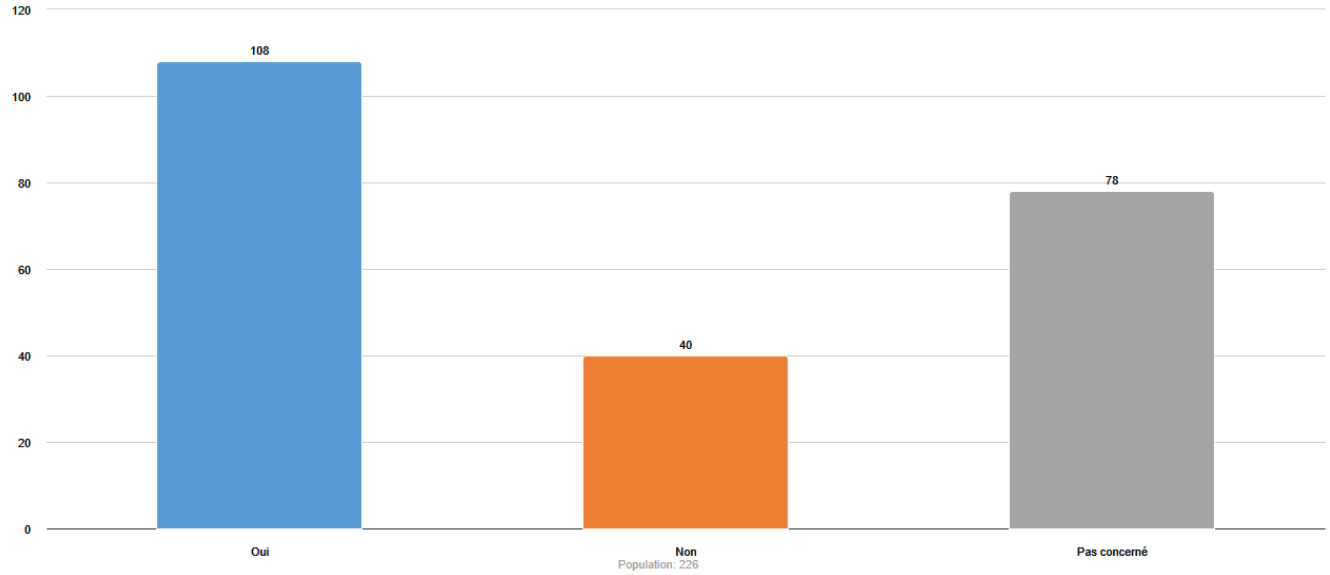
## AUTRE :

| Libellés | Nombre de réponses |
|---|---|
| Abonnement d'eau / facturation / paiement | 3 |
| Attente d'un enfant pendant son activité du mercredi | 1 |
| Attestation d'accueil | 5 |
| Boutique rémoise | 3 |
| Carte 65+ | 1 |
| Carte ayant droit | 1 |
| CCAS / assistante sociale | 6 |
| Certification signature | 1 |
| Changement de nom, stationnement payant, urbanisme | 1 |
| Déchets et propreté (sacs, conteneurs) | 3 |
| Demande d'allocation adulte handicapé (AAH) | 1 |
| Demande renseignement vie du quartier | 1 |
| Emprunt / restitution de livres | 15 |
| État civil - acte de naissance | 4 |
| État civil | 2 |
| État civil - reconnaissance paternité plus changement nom | 1 |
| Recensement | 1 |
| Stationnement handicapé | 1 |
| Succession | 1 |
| Sans motif exprimé | 5 |

Population: 57

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

*Graphique*



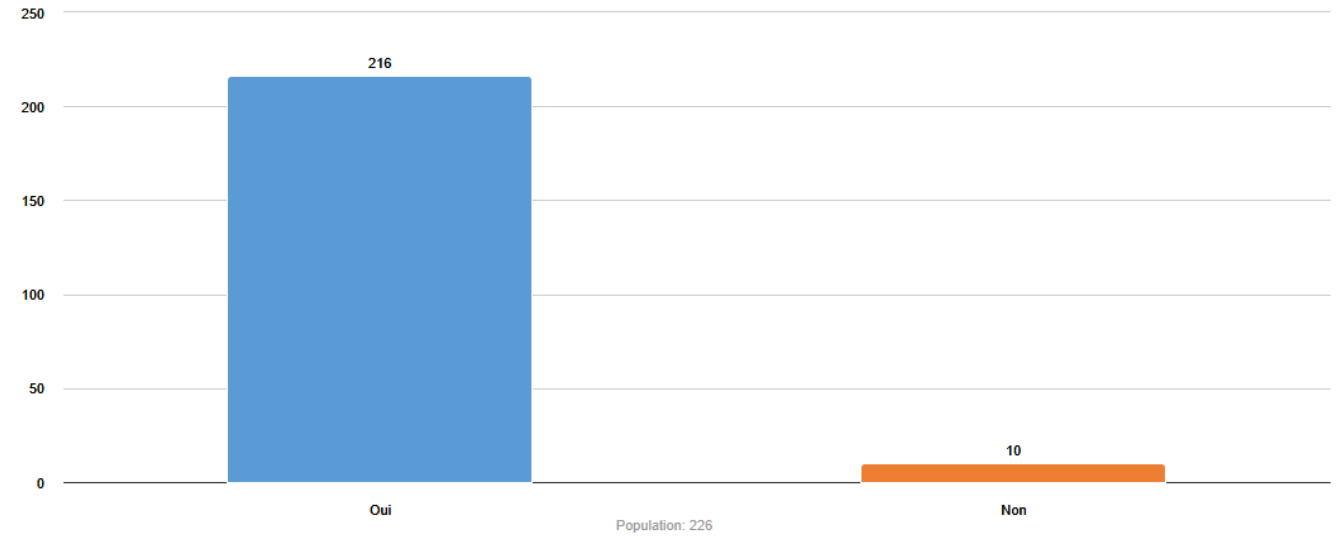

*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Oui | 108 | 47,8 % |
| Non | 40 | 17,7 % |
| Pas concerné | 78 | 34,5 % |

Population: 226

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

*Graphique*



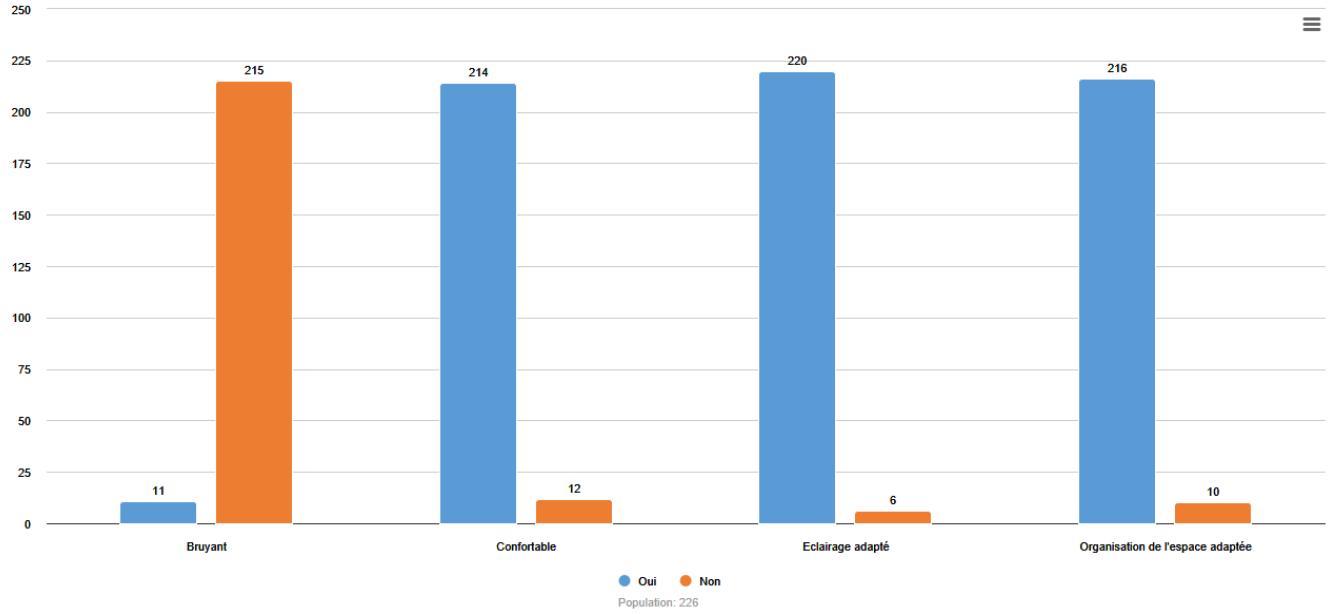

*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Oui | 216 | 95,6 % |
| Non | 10 | 4,4 % |

Population: 226

## AMBIANCE DE L'ESPACE D'ACCUEIL

*Graphique*



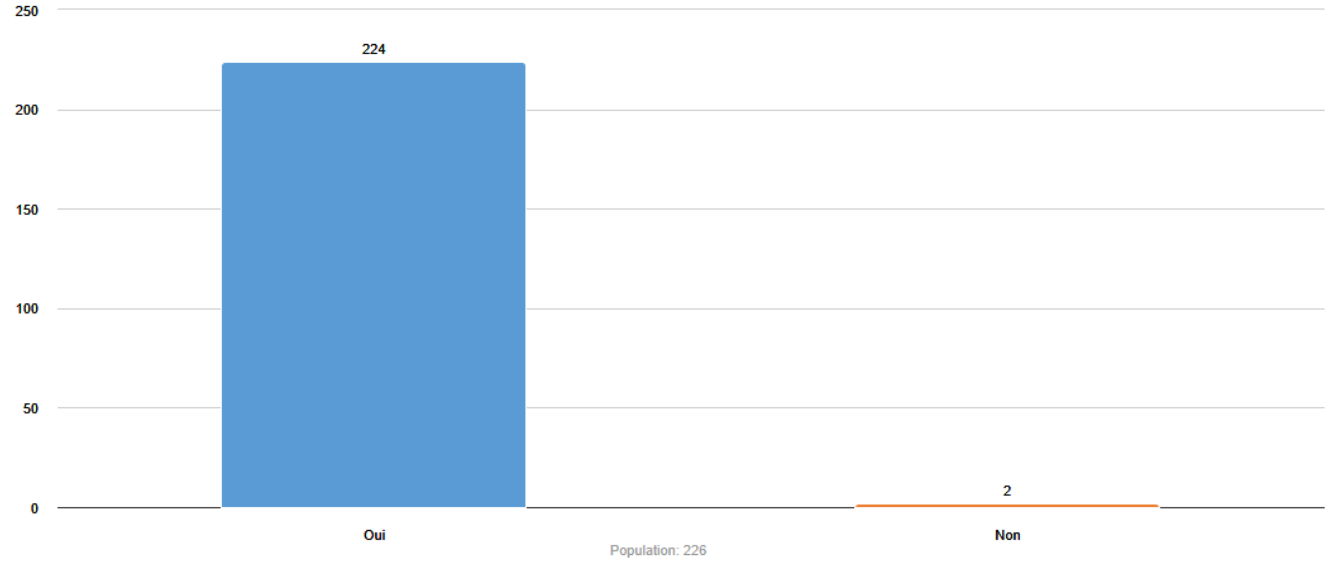

*Données*

| Type d'ambiance | Oui | Non |
|---|---|---|
| Bruyant | 11 | 215 |
| Confortable | 214 | 12 |
| Éclairage adapté | 220 | 6 |
| Organisation de l'espace adaptée | 216 | 10 |

Population: 226

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

*Graphique*



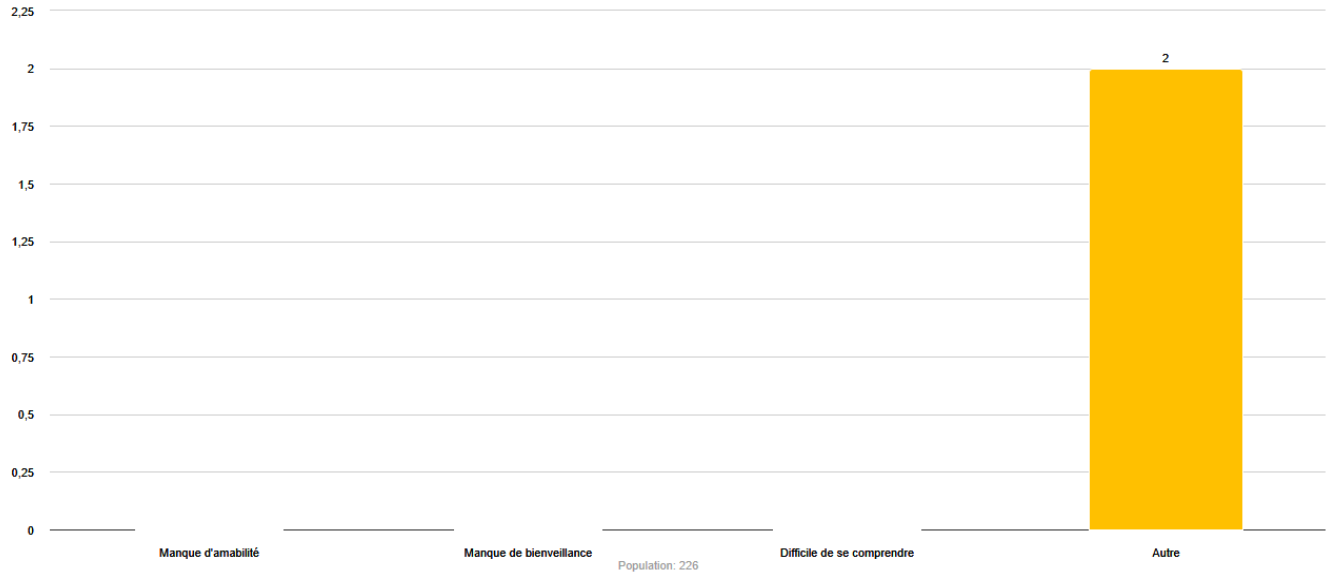

*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Oui | 224 | 99,1 % |
| Non | 2 | 0,9 % |

Population: 226

## SI NON, POURQUOI ?

*Graphique*




*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Manque d'amabilité | 0 | 0 % |
| Manque de bienveillance | 0 | 0 % |
| Difficile de se comprendre | 0 | 0 % |
| Autre | 2 | 0,9 % |

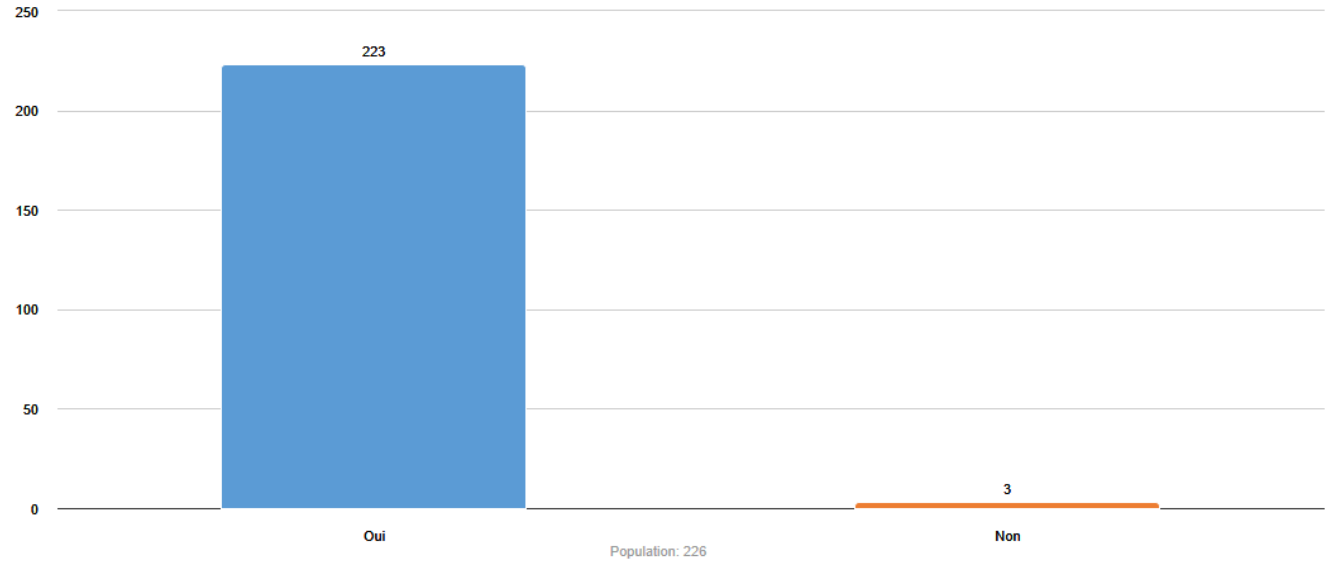
Population: 226

## AUTRE :

- Agent agréable mais travaux bruyants
- Nulle

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

*Graphique*



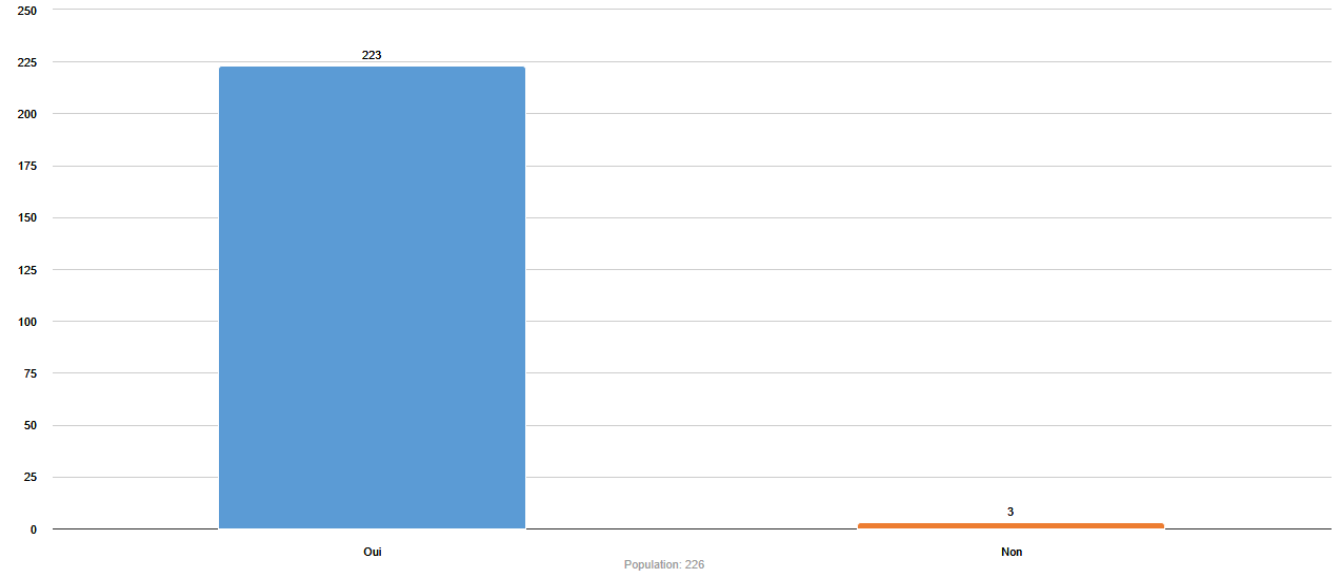

*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Oui | 223 | 98,7 % |
| Non | 3 | 1,3 % |

Population: 226

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

*Graphique*



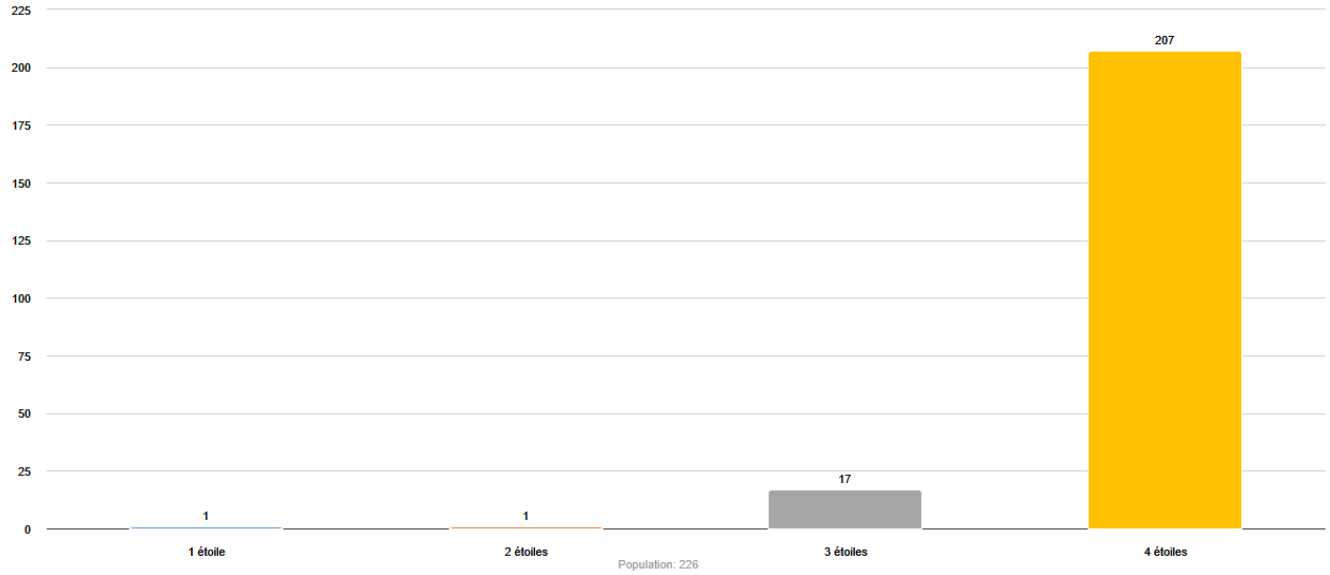

*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| Oui | 223 | 98,7 % |
| Non | 3 | 1,3 % |

Population: 226

## COMBIEN D'ÉTOILES DONNERIEZ-VOUS À CETTE DÉMARCHE ?

*Graphique*

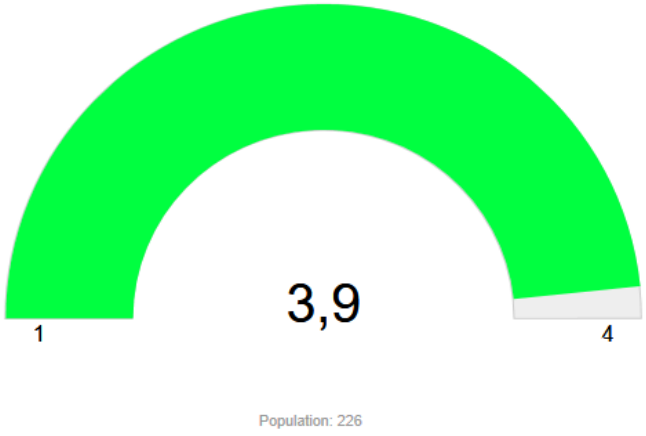



*Données*

| Libellés | Nombre de réponses | Pourcentages |
|---|---|---|
| 1 étoile | 1 | 0,4 % |
| 2 étoiles | 1 | 0,4 % |
| 3 étoiles | 17 | 7,5 % |
| 4 étoiles | 207 | 91,6 % |

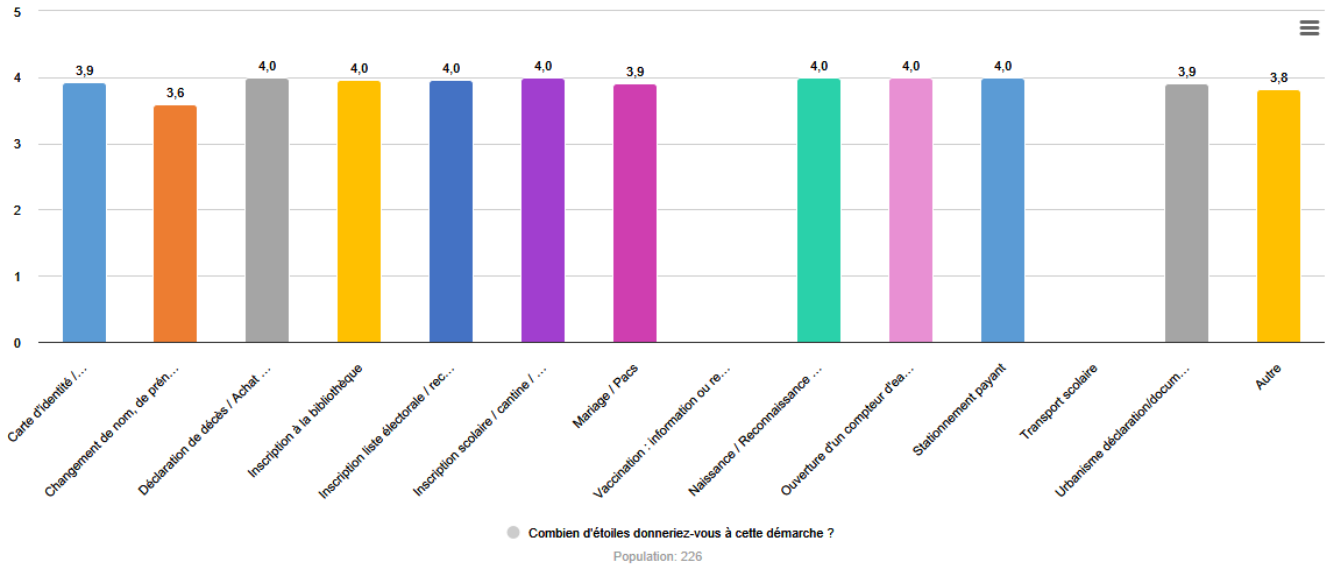
Population: 226

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



## NOTATION MOYENNE DONNÉE PAR DÉMARCHE EN NOMBRE D'ÉTOILES

*Graphique*




*Données*

| Démarche | Combien d'étoiles donneriez-vous à cette démarche ? |
|---|---|
| Carte d'identité / passeport | 3,9 |
| Changement de nom, de prénom | 3,6 |
| Déclaration de décès / Achat concession cimetière | 4 |
| Inscription à la bibliothèque | 4 |
| Inscription liste électorale / recensement citoyen | 4 |
| Inscription scolaire / cantine / périscolaire | 4 |
| Mariage / Pacs | 3,9 |
| Vaccination : information ou rendez-vous | 0 |
| Naissance / Reconnaissance de paternité | 4 |

Population: 226