GRAND REIMS
COMMUNAUTÉ URBAINE

Reims.fr

CCAS
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Enquête usagers 2025

Démarches en ligne

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.

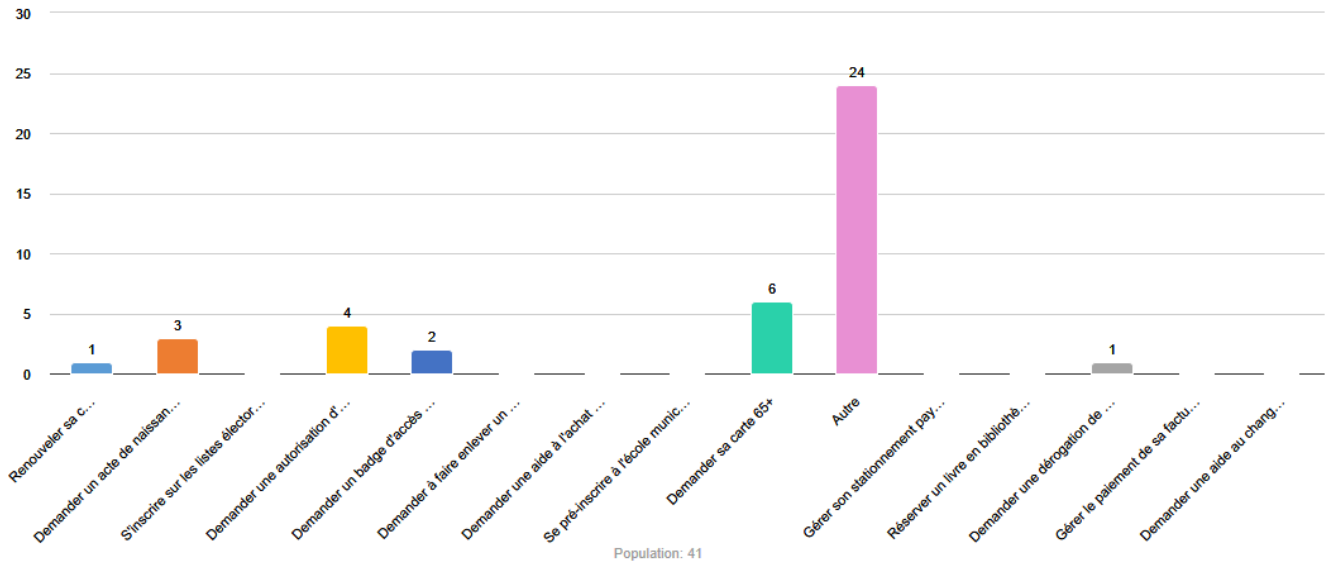
Chaque accusé d'enregistrement électronique reçu par les usagers qui ont fait une demande via le portail des démarches en lignes sur reims.fr et grandreims.fr les invitaient à répondre à l'enquête via un lien ajouté dans le courriel. Le périmètre des démarches est donc vaste puisque, sur le portail des 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.

41 usagers ont répondu à l'enquête en ligne.

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 22 sites d'accueils et fait l'objet d'un bilan distinct.

QUELLE DÉMARCHE AVEZ-VOUS RÉALISÉE ?

Graphique



Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Renouveler sa carte d'identité ou son passeport	1	2,4 %
Demander un acte de naissance / mariage / décès /reconnaissance	3	7,3 %
S'inscrire sur les listes électorales - recensement citoyen	0	0 %
Demander une autorisation d'occupation du domaine public	4	9,8 %
Demander un badge d'accès aux zones piétonnes	2	4,9 %
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+	6	14,6 %
Autre	24	58,5 %
Gérer son stationnement payant ou résident	0	0 %
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: 41

AUTRE

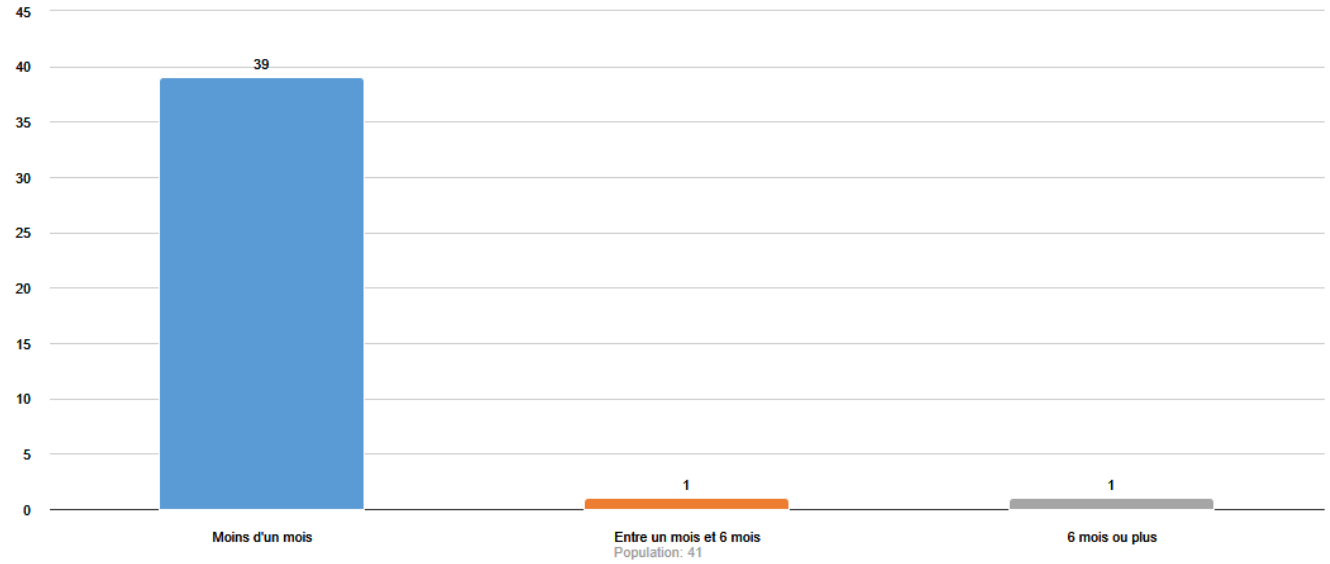
Données

Dégradation voirie
Demander un aménagement de voirie
Demande complémentaire du Grand Reims à Ma Prime Adapt pour travaux d'adaptation de mon logement au vieillissement
Demande de rdv
Demande de garde
Courrier au bureau de Monsieur le maire
Signaler un dépôt sauvage dans un parc
Plaque d'égout qui claque dans la rue Boulard
Réparation sur voirie
Modification du réseau de transports urbains
Proposition de concert de Olivia Stone pour vos festivités de la belle saison
Demande d'une aide à domicile
Demande de place de livraison devant l'entreprise
Rectification lieu de naissance
Demande d'une grande poubelle
Pb avec carte à la piscine municipale
Demande de logement
Voirie et sel de déneigement
Demande de salage
Demande de modification nom
AIDE SOCIALE
Demande d'information concernant un projet de restauration en structures modulaires (Service Urbanisme)
DES DEMANDES D'INFORMATIONS
Panneau JC Decaux ouvert et claque au vent

Population: 41

QUAND AVEZ-VOUS RÉALISÉ CETTE DÉMARCHE ?

Graphique



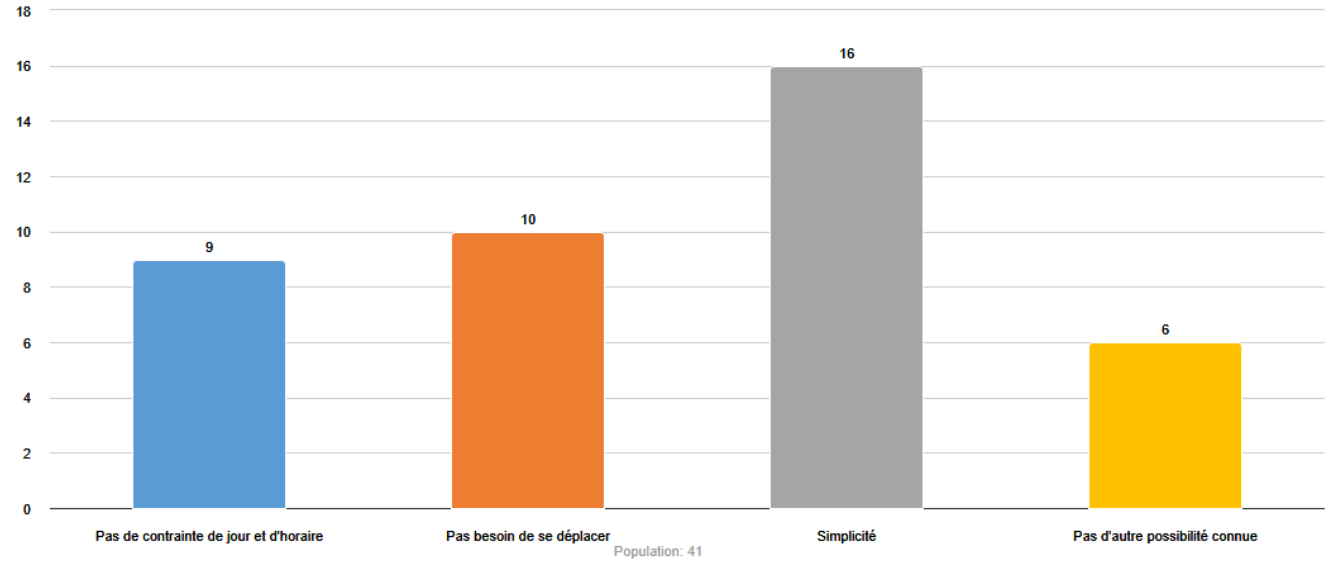
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Moins d'un mois	39	95,1 %
Entre un mois et 6 mois	1	2,4 %
6 mois ou plus	1	2,4 %

Population: 41

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

Graphique



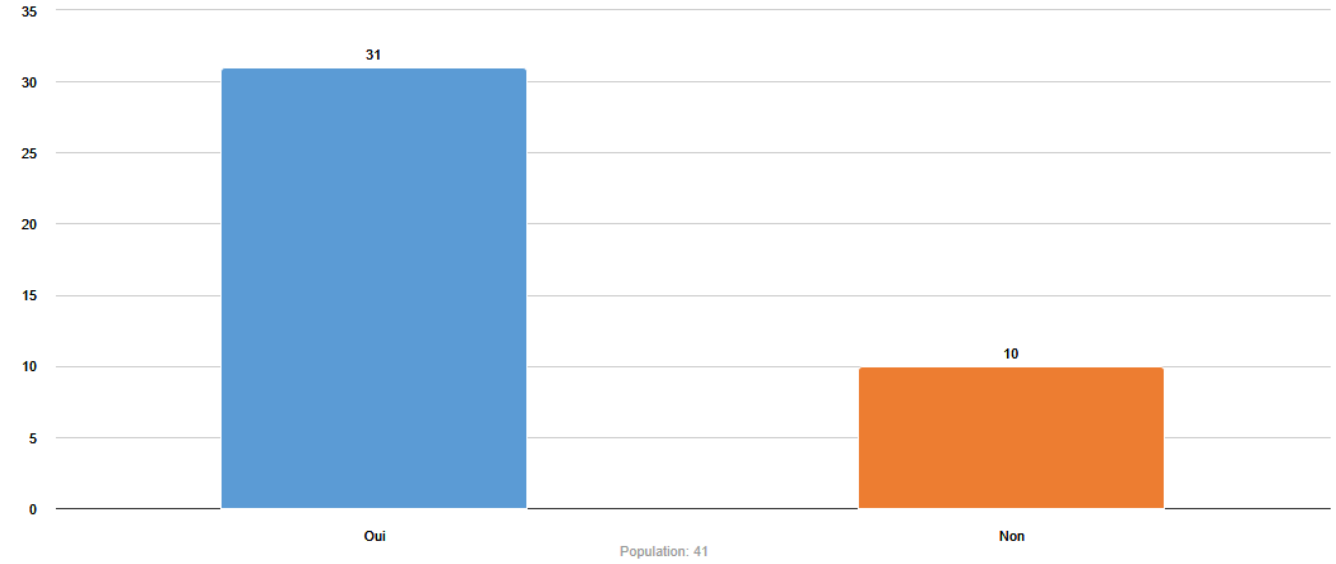
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Pas de contrainte de jour et d'horaire	9	22 %
Pas besoin de se déplacer	10	24,4 %
Simplicité	16	39 %
Pas d'autre possibilité connue	6	14,6 %

Population: 41

AVEZ-VOUS FACILEMENT TROUVÉ LE FORMULAIRE POUR VOTRE DÉMARCHE ?

Graphique



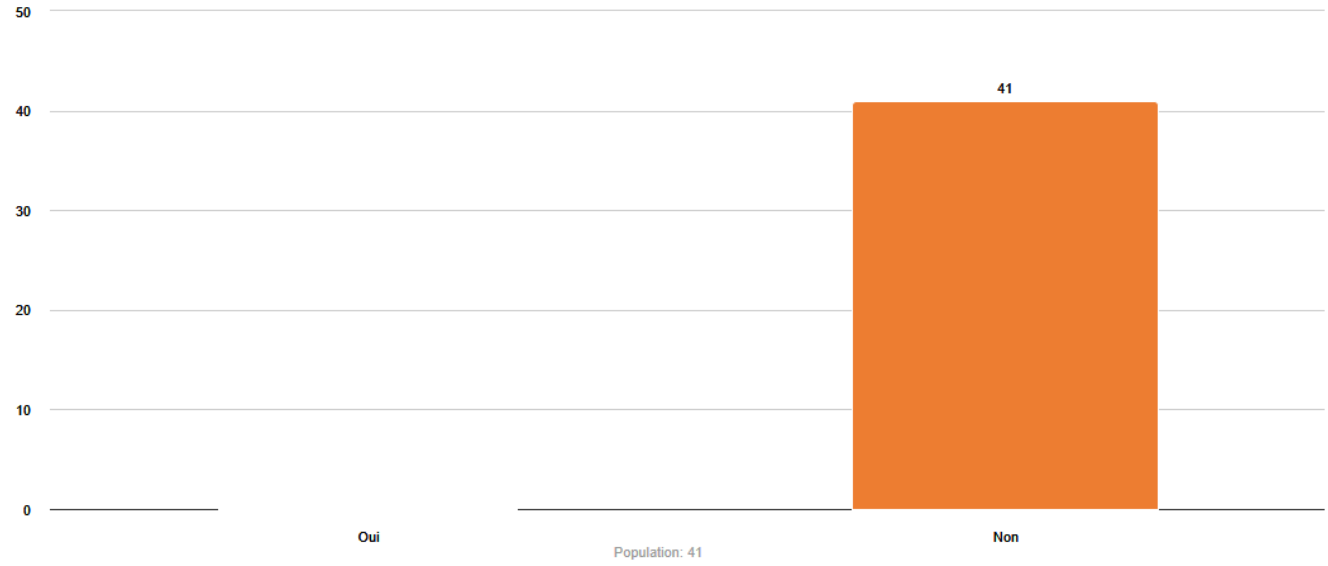
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Oui	31	75,6 %
Non	10	24,4 %

Population: 41

A-T-IL ÉTÉ DIFFICILE À REMPLIR ?

Graphique



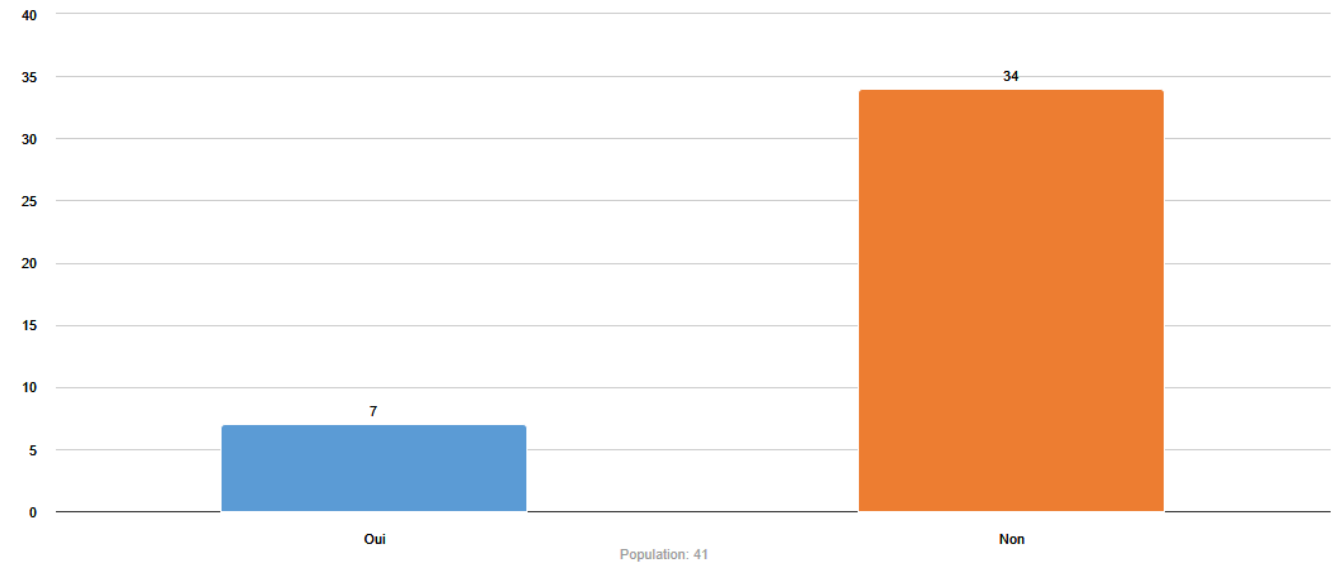
Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Oui	0	0 %
Non	41	100 %

Population: 41

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

Graphique



Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
Oui	7	17,1 %
Non	34	82,9 %

Population: 41

SI OUI, POURQUOI ?

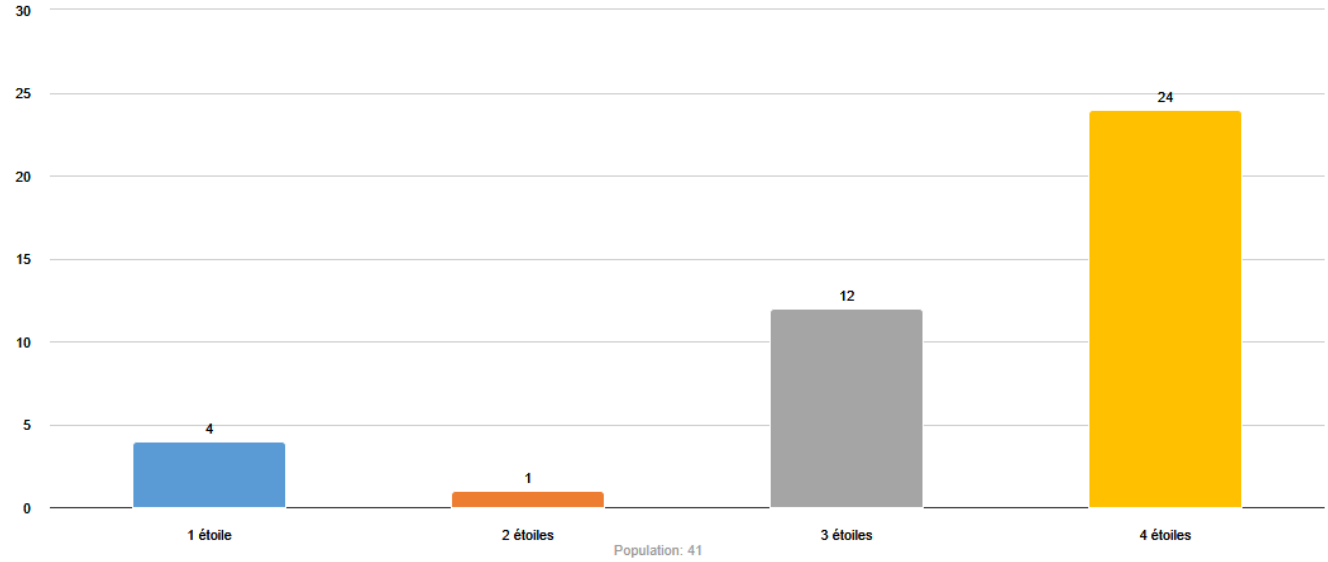
Données

Pas de réponse à ce jour
Olivia Stone passe à RJR radio et son nouveau single monte dans les charts, nous cherchons un contact avec votre programmateur de concerts estivaux pour collaborer
Il va falloir puisque 2 semaines après ma demande, je n'ai reçu aucune nouvelle.
Je viens à peine de déposer ma demande. Comment voulez-vous que je sache si je vais devoir vous relancer. Cependant je remarque qu'il n'y a pas de rubrique spécifique concernant la voirie de ce fait, j'ai dû mettre ma demande dans autre.
Par tel sinon trop compliqué
MANQUE DE COMMUNICATION DANS LE SOCIAL
PAS DE RÉPONSE SUITE MA DEMANDE EN LIGNE

Population: 41

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

Graphique

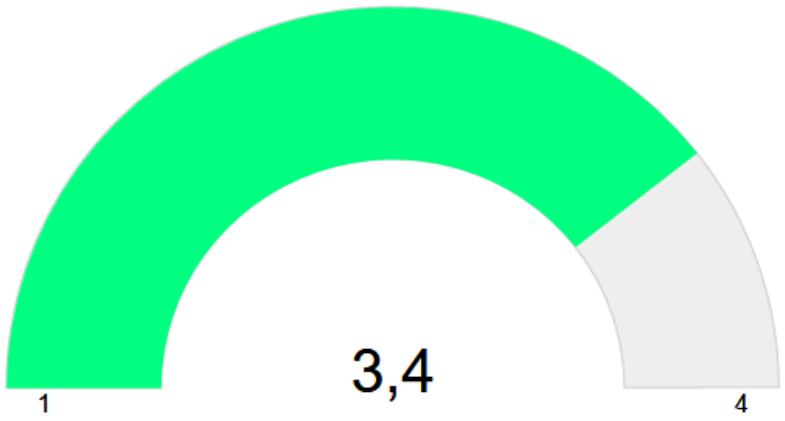


Données

Libellés	Nombre de réponses	Pourcentages
1 étoile	4	9,8 %
2 étoiles	1	2,4 %
3 étoiles	12	29,3 %
4 étoiles	24	58,5 %

Population: 41

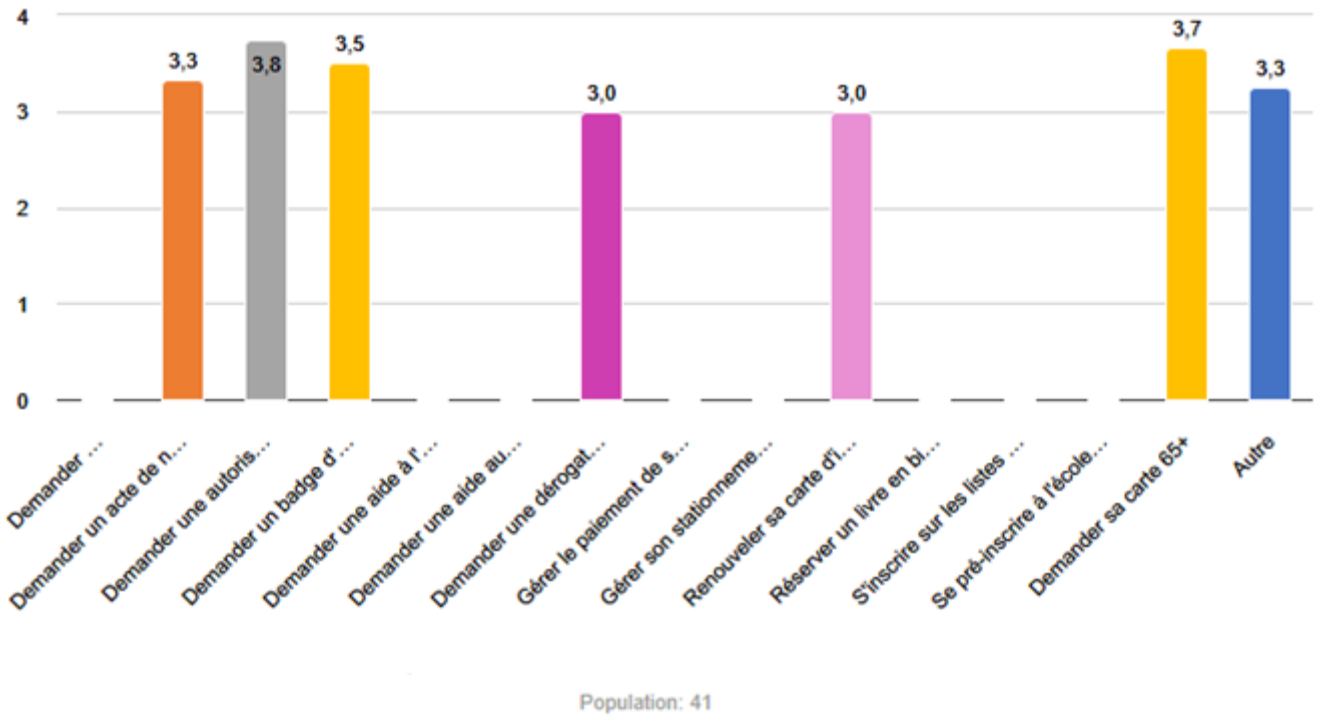
MOYENNE DES NOTATIONS EN NOMBRE D'ÉTOILES (TOUTES DÉMARCHES)



Population: 41

NOTATION MOYENNE DONNÉE PAR DÉMARCHE EN NOMBRE D'ÉTOILES

Graphique



Données

Démarche	Combien d'étoiles donneriez-vous à cette démarche ?
Demander un acte de naissance / mariage / décès /reconnaissance	3,3
Demander une autorisation d'occupation du domaine public	3,8
Demander un badge d'accès aux zones piétonnes	3,5
Demander une dérogation de circulation et/ou de stationnement en zone à faible émission	3
Renouveler sa carte d'identité ou son passeport	3
Demander sa carte 65+	3,7
Autre	3,3

Population: 41