

# Démarche Marianne

---

**Enquête de satisfaction 2019**



Reims.fr

GRAND  
REIMS  
COMMUNAUTÉ URBAINE

## SOMMAIRE

1.	Contexte	p. 03
2.	Présentation de l'enquête	p. 04
3.	Profil des usagers interrogés	p. 06
4.	Type de démarches	p. 07
	4.1. Objet de la démarche	p. 07
	4.2. Renseignements sur la démarche	p. 08
5.	Satisfaction globale	p. 09
6.	Accueil physique	p. 10
	6.1. Relation usager – agent	p. 10
	6.2. Espace d'accueil physique	p. 13
7.	Accueil téléphonique	p. 15
8.	Démarches dématérialisées	p. 17
9.	Points d'amélioration	p. 20

# 1. CONTEXTE

L'amélioration de l'accueil, du service rendu et de l'accès aux démarches à tous les publics constitue un enjeu primordial pour les administrations autant qu'une préoccupation grandissante des usagers. Dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'accueil de nos services publics, la Communauté Urbaine du Grand Reims et la Ville de Reims se sont investies dans une démarche de labellisation Marianne.

Le label Marianne, obtenu le 12 novembre 2018, est une certification, délivrée pour une durée de 3 ans par un organisme extérieur. Il s'inscrit comme un gage de qualité d'accueil de nos services, reconnaît le travail effectué par le personnel, et accompagne nos agents dans l'amélioration du service rendu.

Lorsqu'ils s'engagent dans cette démarche, les services publics s'impliquent dans le respect des engagements contenus dans le référentiel Marianne :

- Informer et orienter l'utilisateur de manière efficace,
- Accueillir l'utilisateur dans un cadre agréable et approprié,
- Prendre en compte l'expérience utilisateur pour améliorer les services,
- Former les agents pour leur permettre de faciliter et de simplifier les démarches des usagers.

Les points d'accueils ciblés par la démarche et constituant le périmètre de labellisation sont :

- L'accueil général de l'Hôtel de Communauté et de l'Hôtel de Ville ;
- Le service clients de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement ;
- Le service des formalités administratives avec les mairies de proximité Châtillons, Croix-Rouge, Europe, Murigny, Orgeval ;
- Le service de l'État-Civil ;
- Les bibliothèques Carnegie, Chemin Vert, Holden, Saint-Rémi ;
- Les médiathèques Croix-Rouge, Falala, Laon Zola ;
- Le service Reims-Contact.

Ce rapport d'enquête concerne donc ces différents services.

## 2. PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

L'enquête de satisfaction s'est déroulée sur une période d'un mois, de fin mai à fin juin 2019, sous la forme d'un questionnaire proposé aux usagers par différents canaux :

- **En face à face** avec les usagers des différents sites concernés par la démarche de labellisation ;
- **Par questionnaires papier** distribués par les agents aux usagers à chaque fin de démarche, puis déposés, une fois rempli dans une urne à disposition ;
- **Par internet**, suite à l'envoi d'un courriel à chaque usager ayant confié son adresse électronique lors d'une prise de rendez-vous.

### ■ Échantillonnage des questionnaires

La répartition du nombre de questionnaires récupérés par canal est la suivante :

- Au total, 1145 questionnaires ont été enregistrés ;
- 361 n'ont pas été complétés de façon exploitable et ont donc été exclus des résultats ;
- Les questionnaires ont ensuite été filtrés de manière à exclure les réponses des usagers ne concernant pas les services fournis par les accueils du périmètre ;
- Après avoir réajusté les résultats en fonction de ces critères, le nombre de questionnaires comptabilisés pour cette enquête est donc de **777 résultats**.

## ■ Conception du questionnaire

C'est la deuxième enquête de satisfaction réalisée par la collectivité dans le cadre de la démarche de labellisation Marianne. Le questionnaire est inspiré des modèles fournis par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique, tout en prenant en compte les spécificités de notre périmètre.

## ■ Structure du questionnaire

Le questionnaire a été structuré par thématique :

- Objet de la démarche,
- Renseignements préalables à la démarche,
- Accueil au guichet et traitement de la demande,
- Satisfaction globale,
- Profil de l'interrogé(e).

Pour la plupart des questions mesurant la satisfaction des usagers, quatre échelons ont été déterminés :

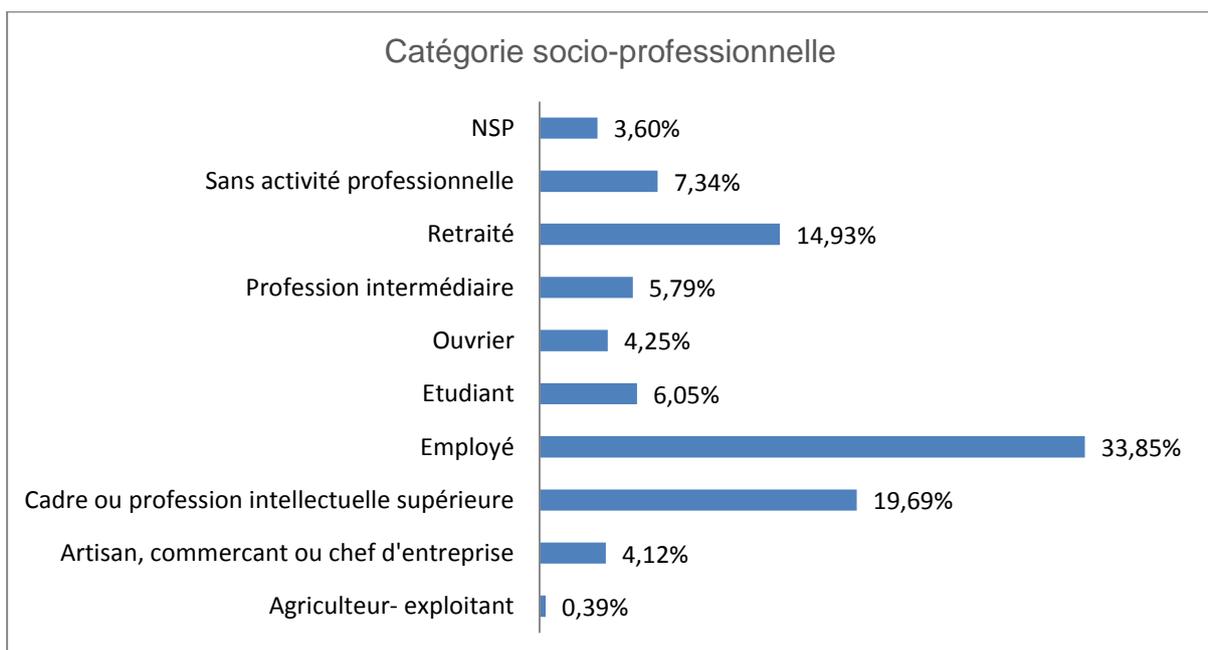
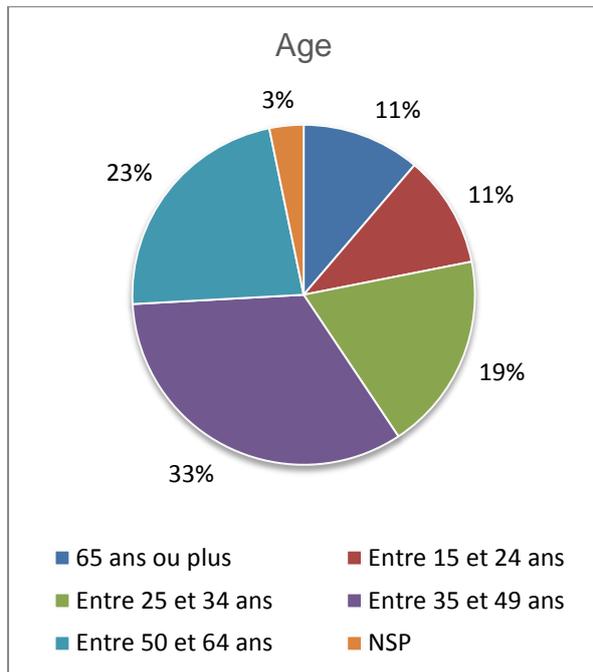
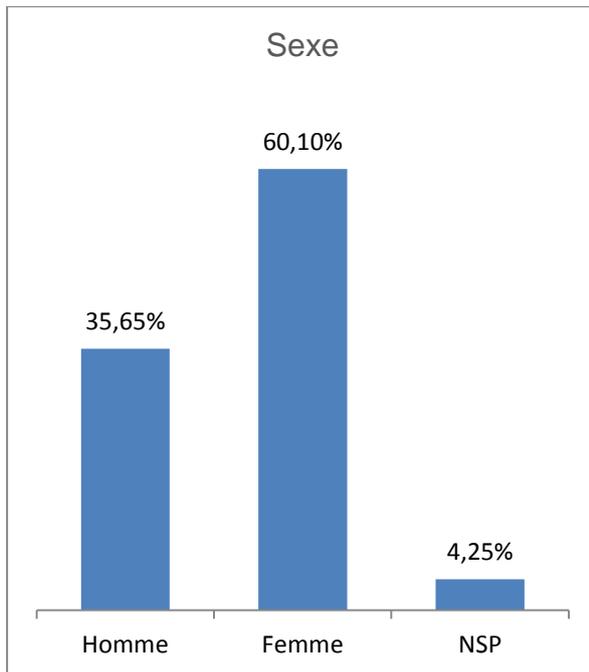
- Tout à fait satisfait,
- Plutôt satisfait,
- Pas vraiment satisfait,
- Pas du tout satisfait.

## ■ Glossaire

Le sigle « *NSP* » dans certains résultats indique que la personne interrogée n'a pas donné son opinion.

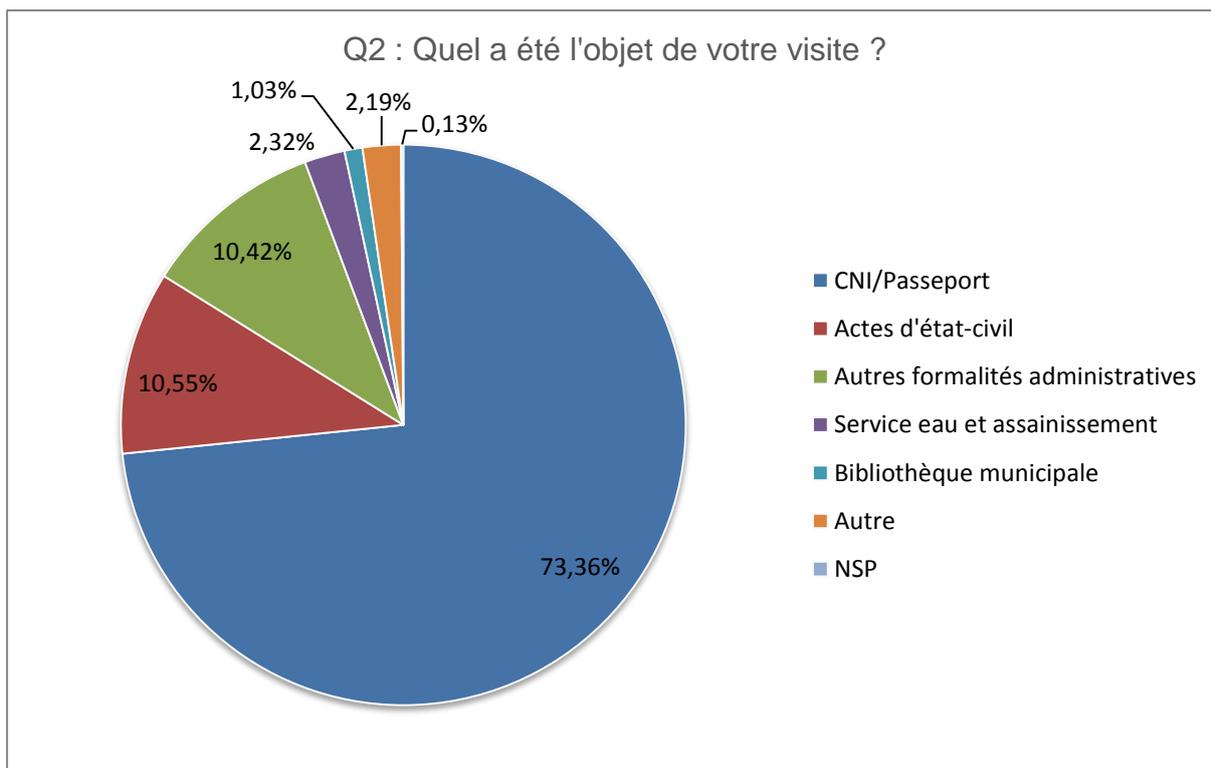
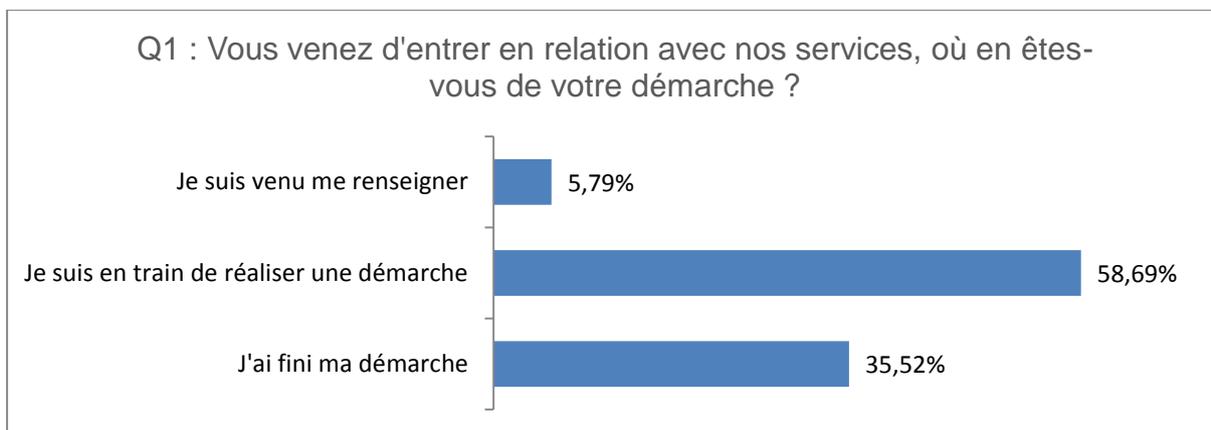
### 3. PROFIL DES USAGERS INTERROGÉS

La thématique « profil de l'interrogé(e) » permet d'avoir une meilleure appréhension du public concerné par l'enquête en identifiant les critères liés à l'âge, au sexe ou à la catégorie socio-professionnelle



## 4. TYPES DE DÉMARCHES

### 4.1. OBJET DE LA DÉMARCHE



73,36% des usagers interrogés sont venus réaliser une démarche relative à une carte d'identité ou un passeport.

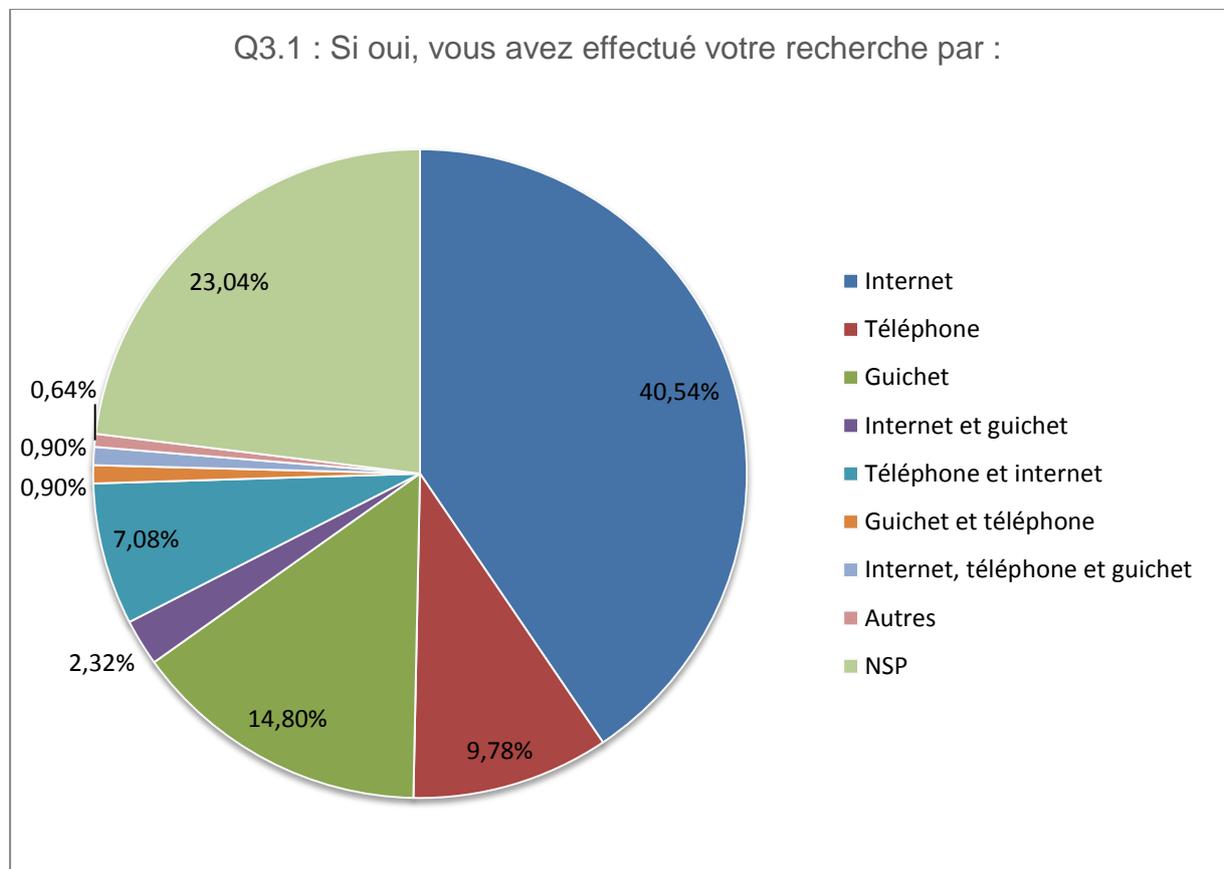
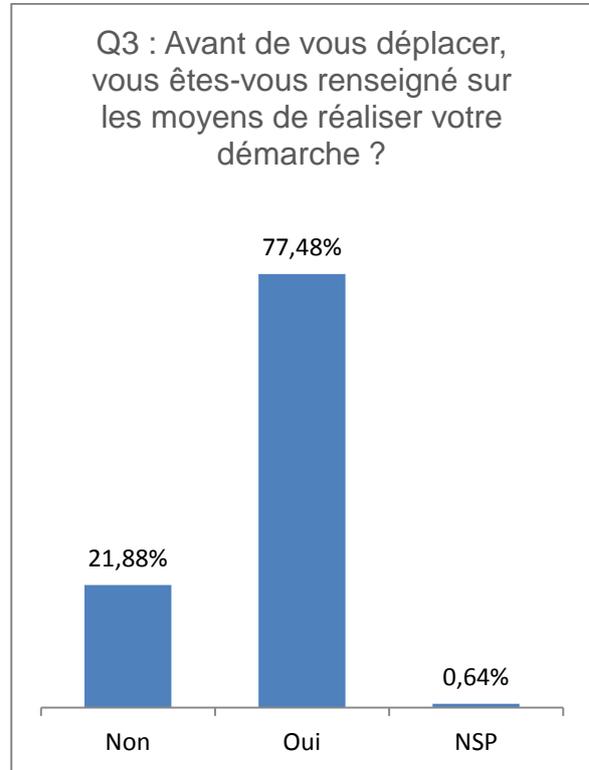
En raison de sa proximité avec les vacances estivales, la période à laquelle a été réalisée l'enquête est propice à une hausse des demandes pour ces deux motifs, ce qui explique la surreprésentation de ces réponses dans les résultats.

## 4.2. RENSEIGNEMENTS SUR LA DÉMARCHE

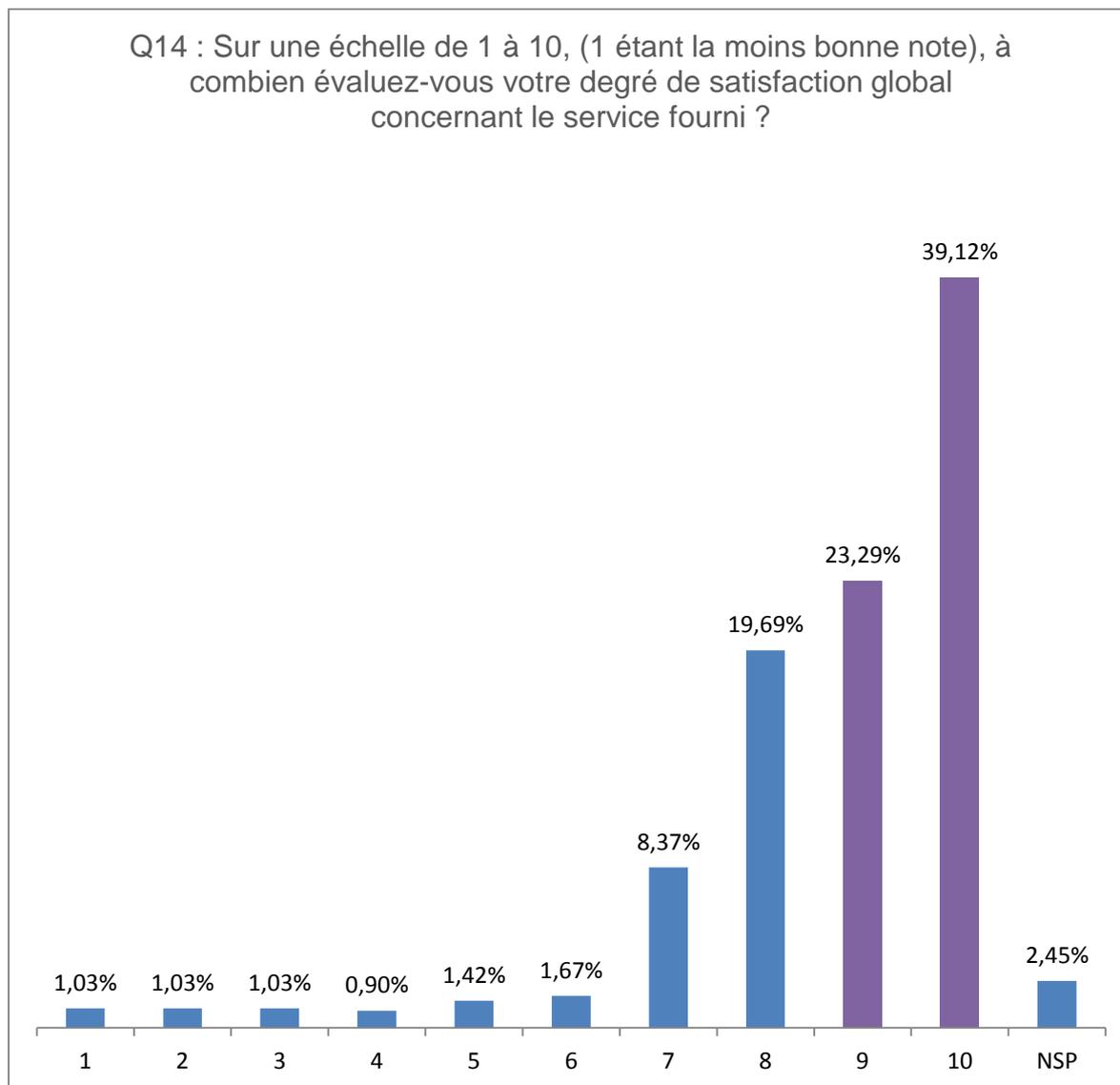
Près de 80% des personnes interrogées se sont préalablement renseignées sur les moyens de réaliser leur démarche.

Pour obtenir ces renseignements, les usagers ont utilisé un ou plusieurs supports de recherche.

- **Internet** est le plus favorisé : 66% des usagers ont sollicité ce support uniquement ou combiné avec d'autres pour effectuer leur recherche.
- **Guichet** : 25%
- **Téléphone** : 24%



## 5. SATISFACTION GLOBALE



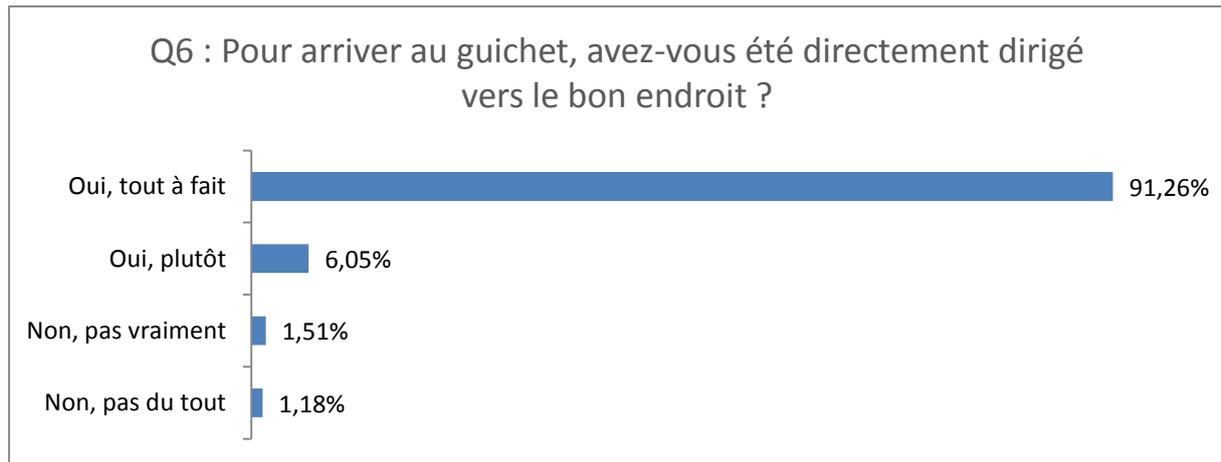
90,48% des notes données par les interrogés se situent entre 7 et 10 et 62,42% ont attribué la note de 9 ou 10.

Ce degré de satisfaction se vérifie, à quelques légères variations près, même lorsqu'on replace ces réponses dans le contexte des sites visités ou des démarches concernées.

## 6. ACCUEIL PHYSIQUE

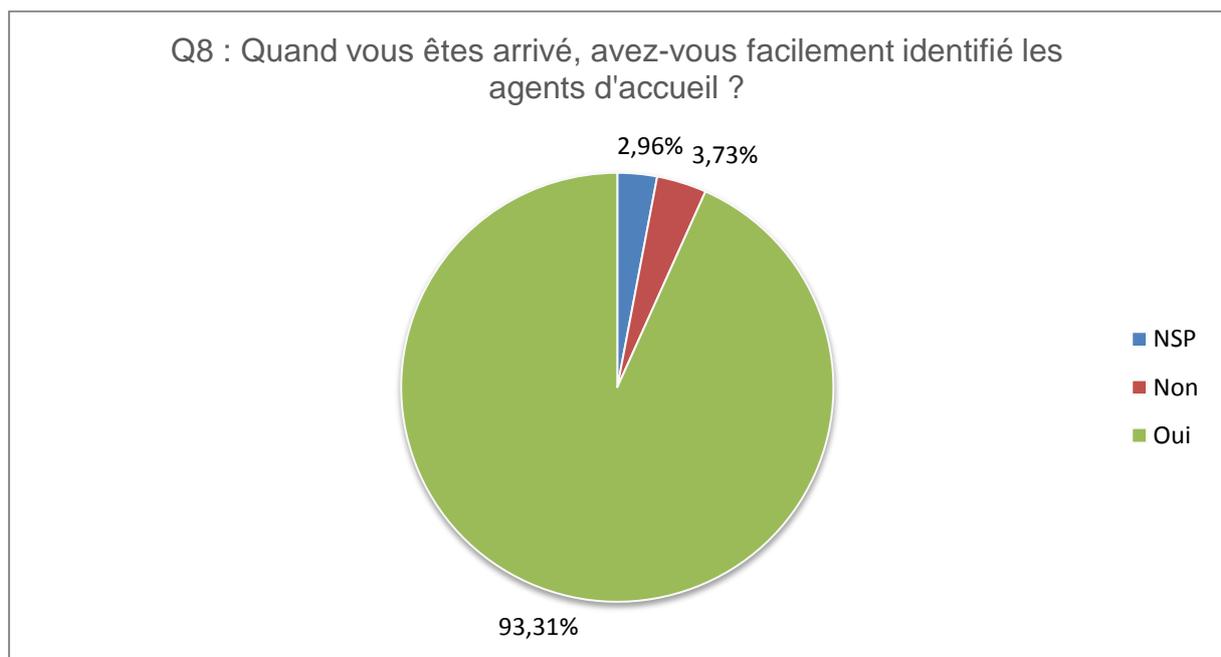
### 6.1. RELATION USAGER – AGENT

#### 6.1.1. Orientation au guichet



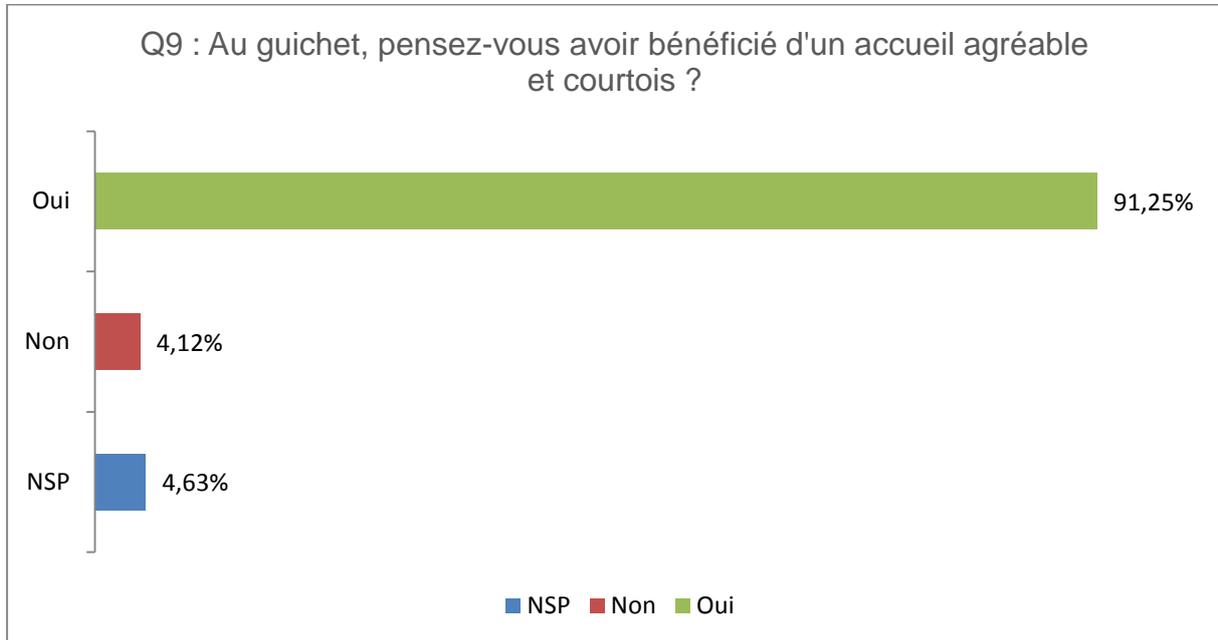
Un peu plus de 97% des usagers parviennent à trouver le guichet concerné sans difficulté.

#### 6.1.2. Identification des agents d'accueil



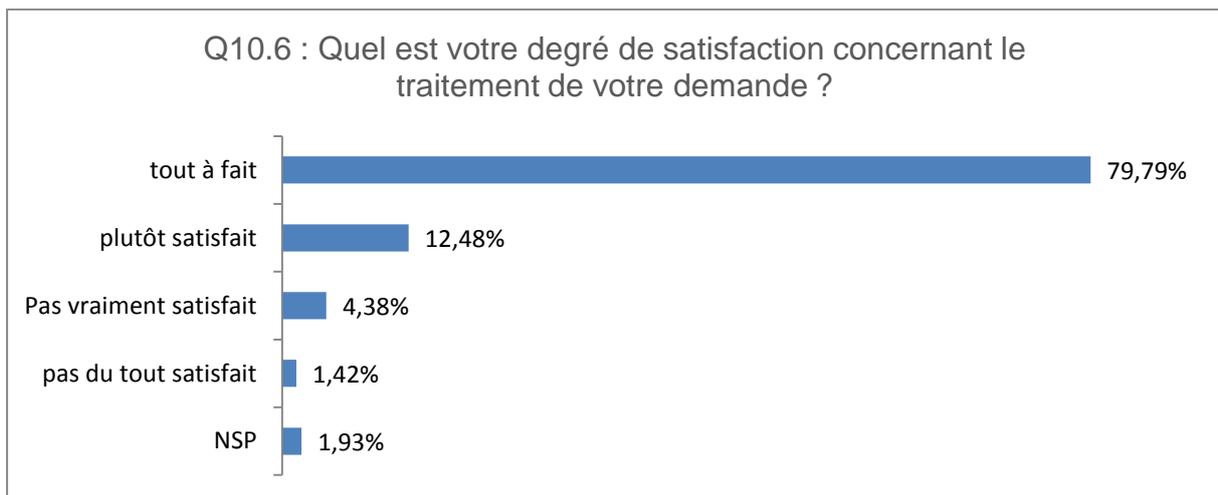
Une fois au guichet, les agents sont identifiés sans difficulté (93,31%).

### 6.1.3. Courtoisie de l'accueil



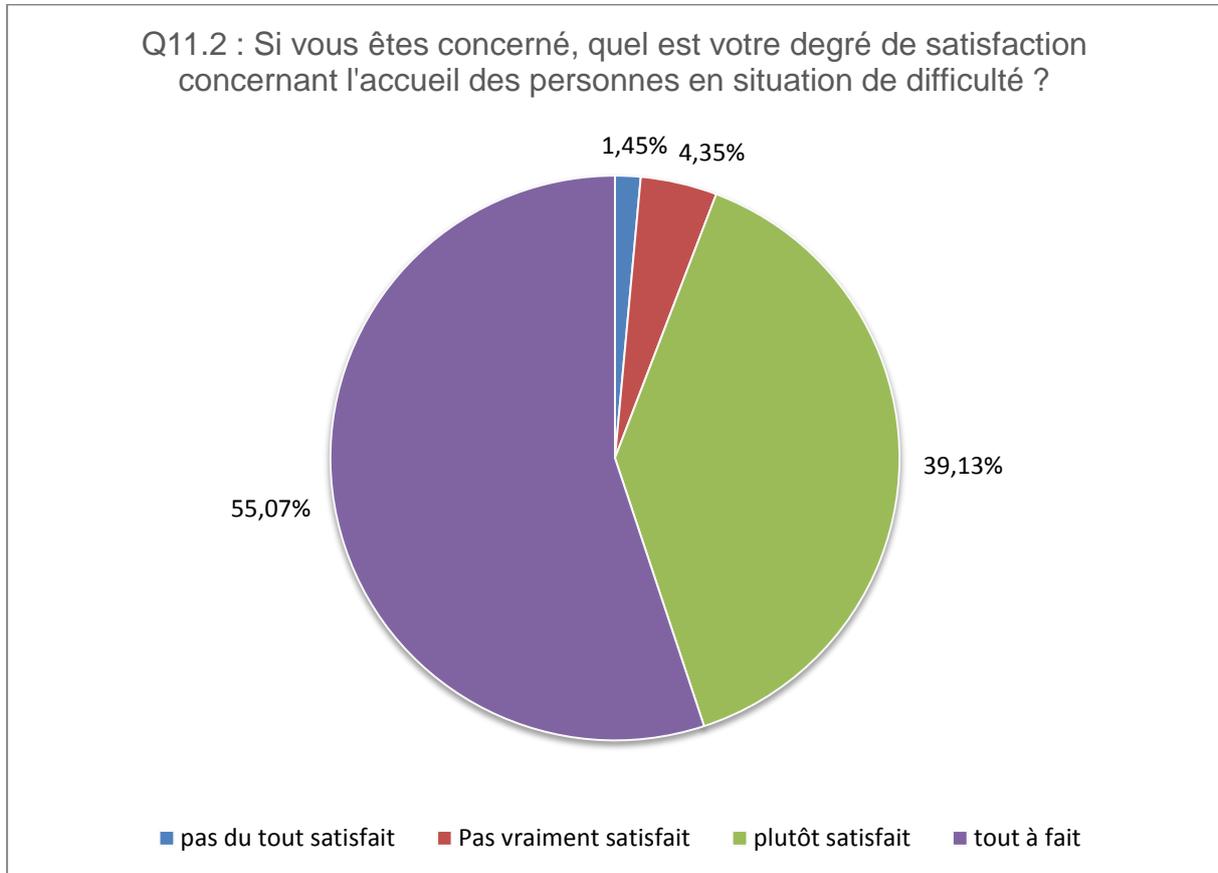
91,25% des usagers estiment bénéficier d'un accueil agréable et courtois de la part des agents.

### 6.1.4. Traitement de la demande



Pour 92,28% des interrogés, le traitement de la demande a été satisfaisant.

### 6.1.5. Accueil des personnes en situation de difficulté



⇒ *Au sens du référentiel Marianne, les personnes en difficulté comprennent notamment les personnes en situation de précarité ou qui éprouvent des difficultés avec la langue française.*

94,20% des personnes interrogées se sentant concernées sont satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé.

## 6.2. ESPACE D'ACCUEIL PHYSIQUE

Degré de satisfaction	NSP	Pas du tout satisfait	Pas vraiment satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Taux de satisfaction
Le délai d'attente au guichet	1,54%	1,29%	1,54%	11,33%	84,30%	<b>95,63%</b>
La documentation à disposition	7,98%	0,90%	2,96%	24,84%	63,32%	<b>88,16%</b>
Les horaires d'ouverture	2,32%	1,93%	6,69%	26,38%	62,68%	<b>89,06%</b>
Le confort des locaux	2,06%	0,64%	4,38%	29,21%	63,71%	<b>92,92%</b>
La confidentialité des locaux	2,57%	2,32%	9,52%	29,86%	55,73%	<b>85,59%</b>

### 6.2.1. Confort et confidentialité des locaux

Si le confort des espaces d'accueil satisfait les usagers à 92,9%, ils sont un peu plus mesurés quant à la confidentialité de ceux-ci qu'ils estiment satisfaisante à 85,59%. L'espace d'accueil est par ailleurs un des points d'amélioration mis en avant par les personnes interrogées dans la question n°16 (cf. p. 20).

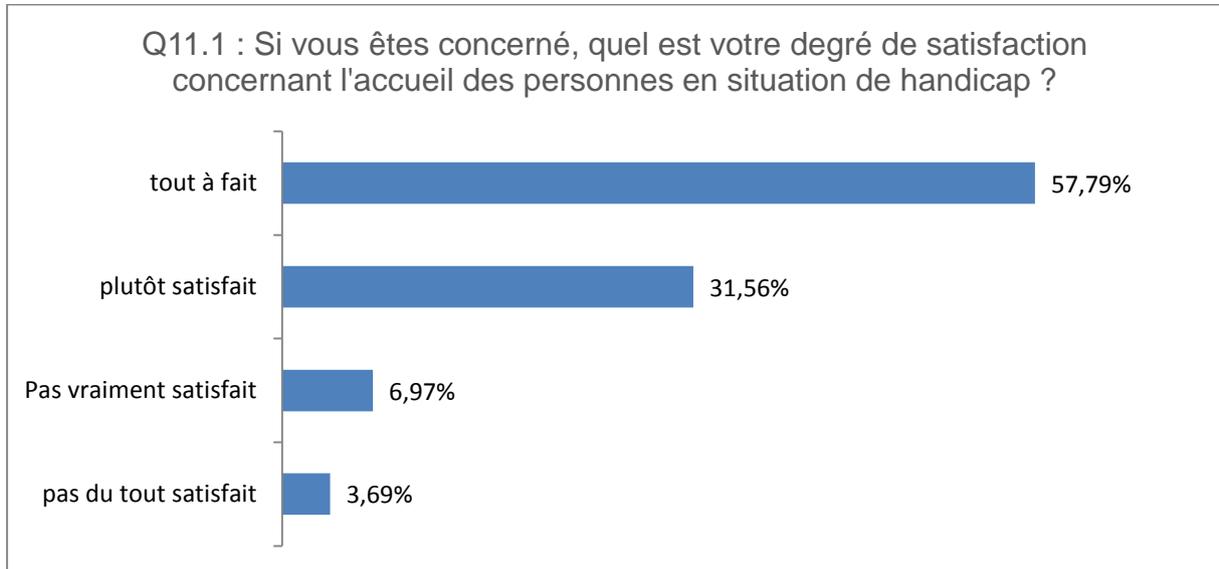
### 6.2.2. Délai d'attente au guichet

Les usagers se montrent satisfaits à 95,63%. Il y a sans aucun doute un lien avec le fait que 73,36% des démarches identifiées dans le questionnaire concernent une carte d'identité ou un passeport et que celles-ci ont lieu sur rendez-vous.

### 6.2.3. Documentation mise à disposition des usagers

Ceux-ci l'estiment satisfaisante à 88,16%. Là encore, on retrouve un lien avec les points d'amélioration proposés en réponse à la question n°16 dans lesquels on retrouve les informations manquantes ou mauvaises (cf. p. 20).

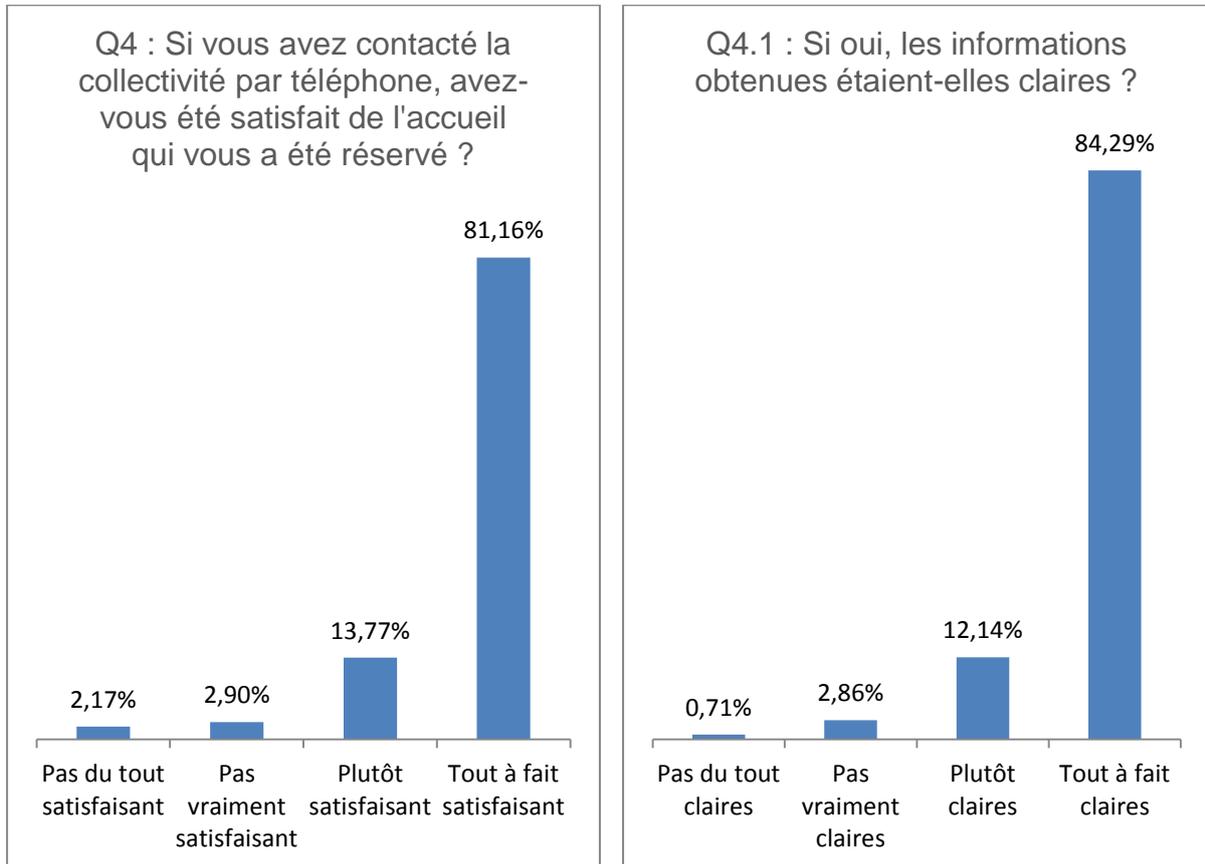
#### 6.2.4. Accueil des personnes à mobilité réduite



244 personnes sur les 777 réponses exploitées se déclarent concernées en répondant à cette question.

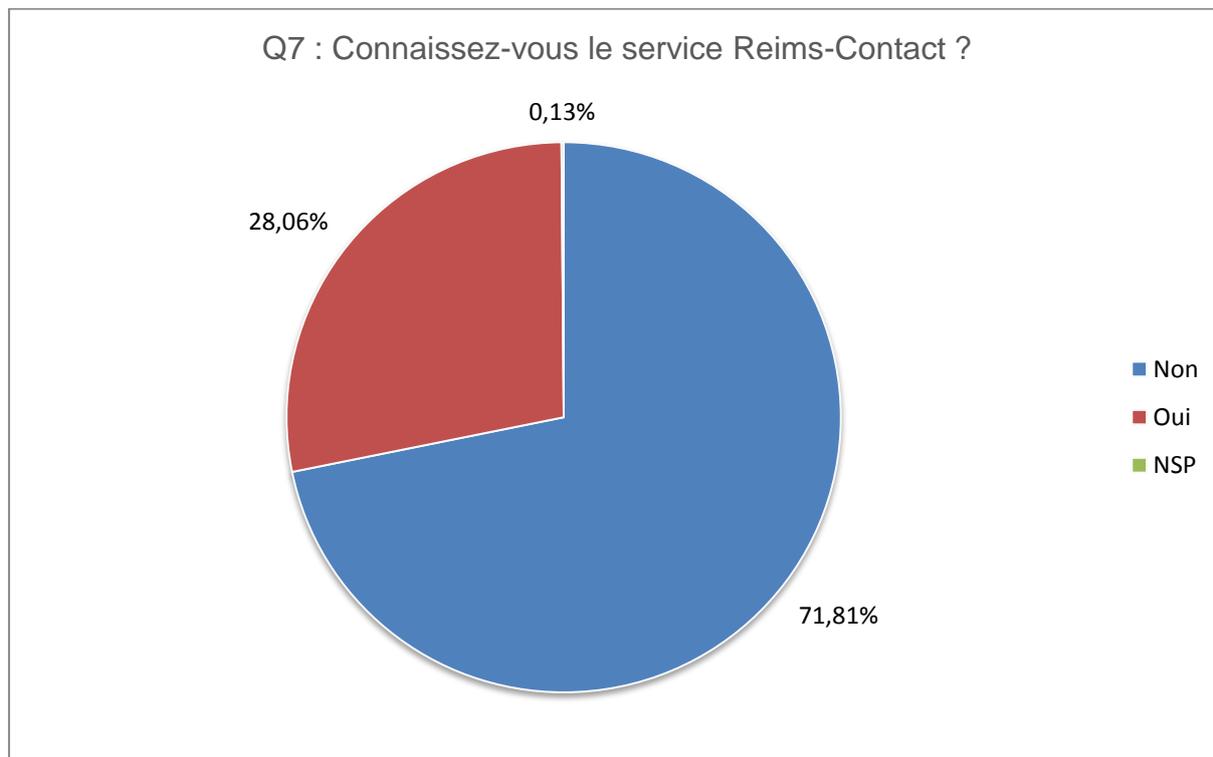
89,34% d'entre elles se disent satisfaites de l'accueil des personnes en situation de handicap.

## 7. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



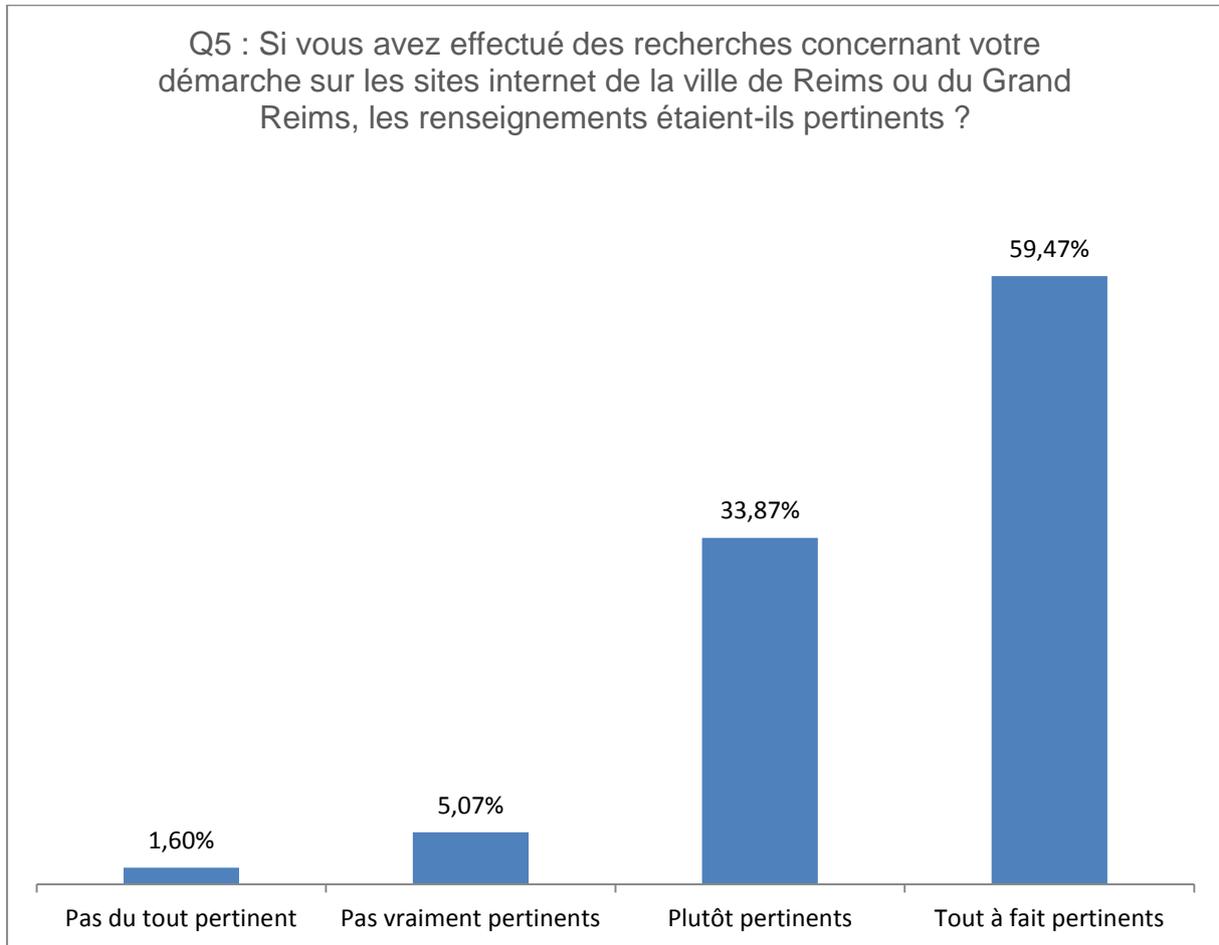
L'accueil téléphonique est considéré par les usagers comme très satisfaisant :

- 94,93% des personnes interrogées considèrent l'accueil réservé par téléphone comme satisfaisant ;
- 96,43% trouvent que les informations délivrées sont claires.

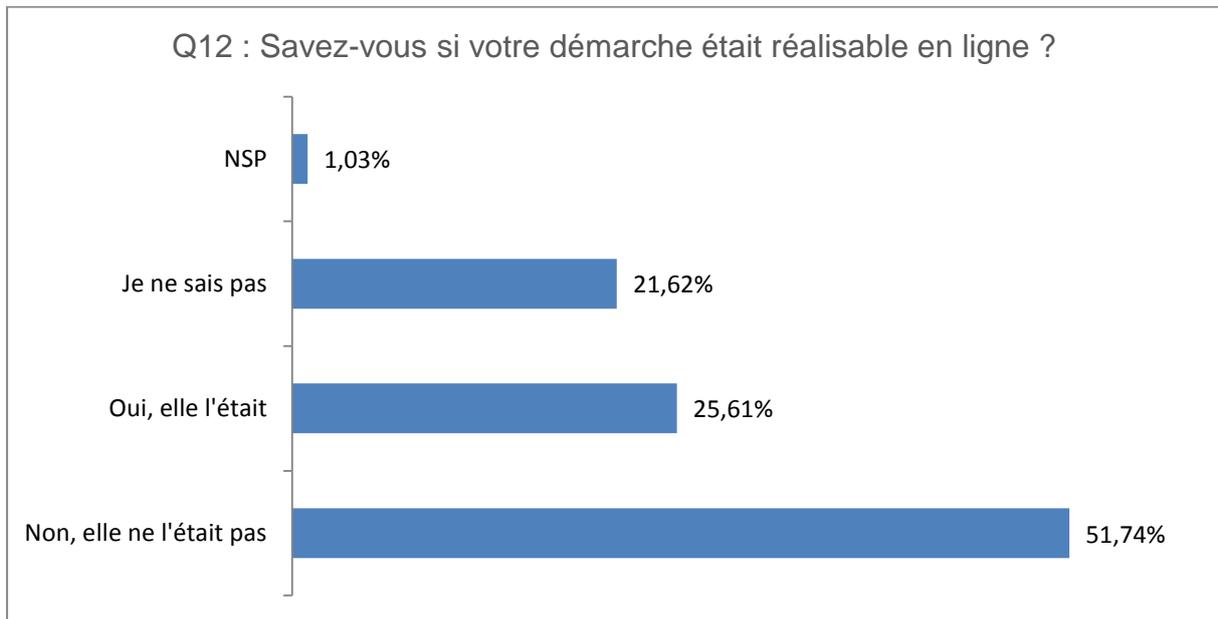


En revanche, la promotion du service Reims-Contact est à intensifier auprès des usagers, puisque 71,81% des personnes interrogées disent ne pas le connaître.

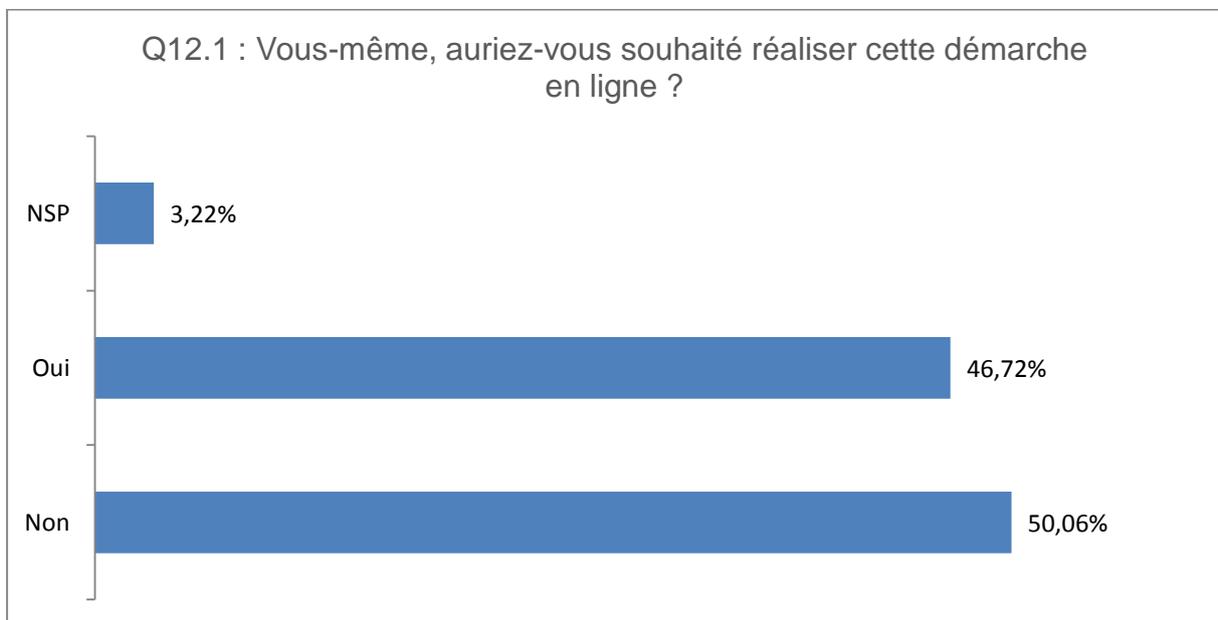
## 8. DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES



Sur 375 personnes ayant déclaré avoir effectué des recherches sur les sites internet reims.fr et grandreims.fr, 93.33% d'entre elles jugent pertinents les renseignements qu'elles y ont trouvés.

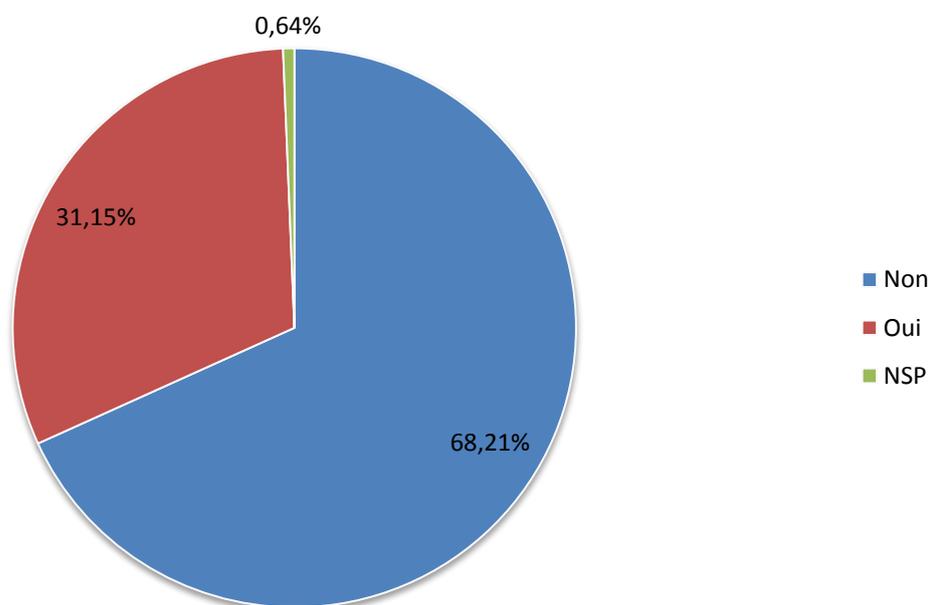


En ce qui concerne l'utilisation d'internet pour la démarche, seulement 21,62% des usagers interrogés ne savent pas si leur démarche était réalisable en ligne.



Pourtant, 50,56% ne souhaitent pas réaliser leur démarche sur internet. Cependant, cette réponse est à relativiser sachant que 73,36% des démarches étaient relatives aux cartes d'identités et passeports, pour lesquels les usagers doivent se déplacer même si la pré-inscription est maintenant possible sur internet (<https://ants.gouv.fr/>)

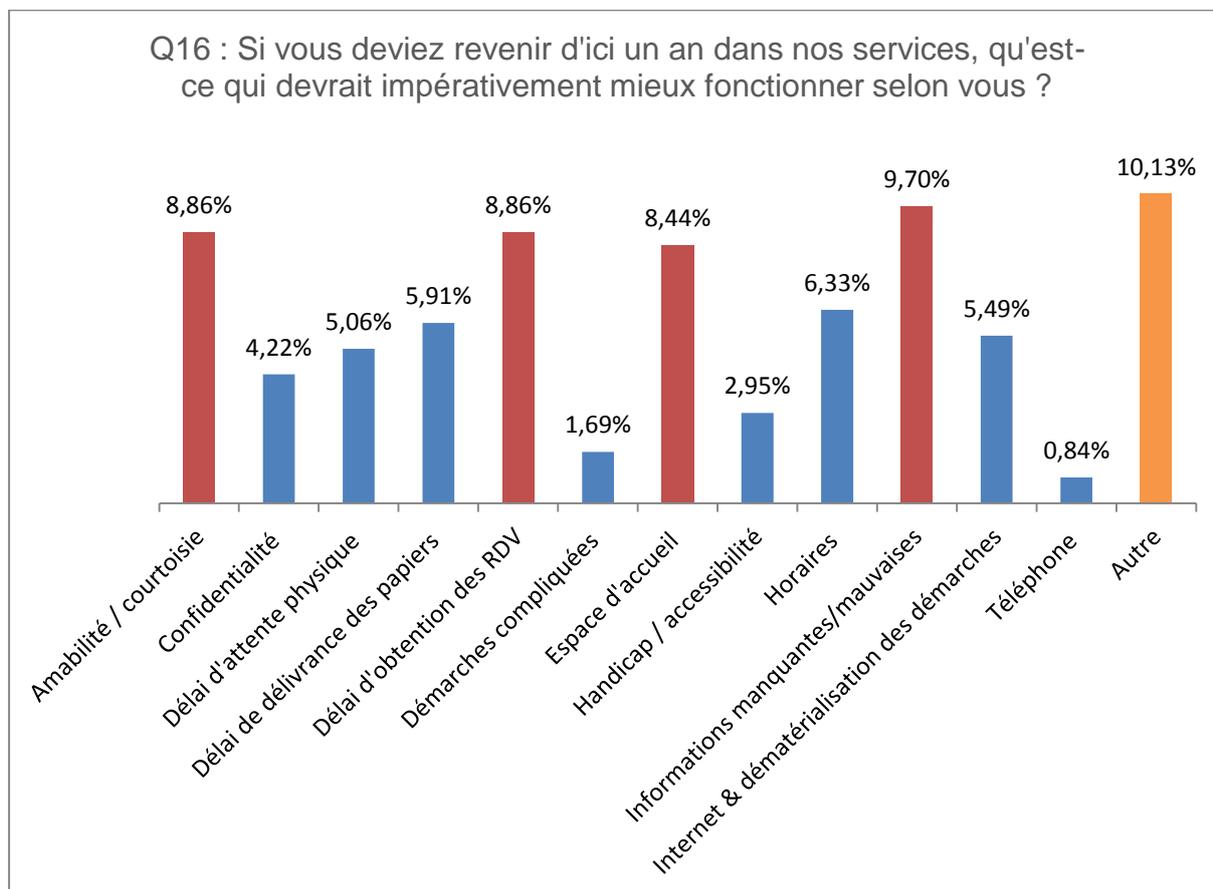
Question 13 : Avez-vous connaissance du portail citoyen de Reims-Contact permettant de suivre certaines demandes sur le site internet ?



68,21% des usagers interrogés disent n'avoir pas connaissance du portail citoyen Reims-Contact sur internet.

Cette réponse est tout à fait en cohérence avec celle apportée à la question 7 (p. 16) où 71,81% des usagers déclarent ne pas connaître le service Reims-Contact.

## 9. POINTS D'AMÉLIORATION



A la question ouverte « Si vous deviez revenir d'ici un an dans nos services, qu'est-ce qui devrait impérativement mieux fonctionner selon vous ? », les critères les plus souvent évoqués sont :

- L'amabilité et la courtoisie,
- Le délai d'obtention des rendez-vous,
- L'espace d'accueil,
- Les informations manquantes ou mauvaises.

Il est également intéressant de noter que cette question a été utilisée 51 fois, soit pour 21,52% des réponses, par les usagers interrogés pour indiquer leur satisfaction.