

Démarche Marianne

Enquête de satisfaction 2018



Reims.fr

GRAND
REIMS
COMMUNAUTÉ URBAINE

SOMMAIRE

1. Contexte
2. Présentation de l'enquête
3. Profils des interrogés
4. Type de démarches
 - 4.1. Objet de la démarche
 - 4.2. Renseignements sur la démarche
5. Satisfaction globale
6. Accueil physique
 - 6.1. Relation usager – agent
 - 6.2. Espace d'accueil physique
7. Accueil téléphonique
8. Démarches dématérialisées
9. Question ouverte
10. Préconisations

1. CONTEXTE

L'amélioration de l'accueil, du service rendu et de l'accès aux publics constituent un enjeu primordial pour les usagers et les administrations. 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 lancées dans une démarche de labellisation Marianne.

Le label Marianne est une certification, obtenue pour une durée de 3 ans et délivrée 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 des prestations fournies.

En s'engageant 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 sont :

- L'accueil général de l'hôtel de Communauté et de l'hôtel de Ville
- Le service clients de la Direction Eau et Assainissement
- Le service des formalités administratives avec les mairies de proximité Châtillons, Croix-Rouge, Europe, Murigny, Orgeval
- Le service 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. PRESENTATION DE L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction s'est déroulée sur une période d'un mois, de fin avril à fin mai 2018, via un questionnaire administré aux usagers par différents canaux :

- **De manière physique**, en face à face avec les usagers des différents sites concernés par la démarche de labellisation.
- **Par la distribution du questionnaire** aux usagers par les agents à chaque fin de démarche, ensuite déposés dans une urne à disposition.
- **Par mail**, avec l'envoi d'un courriel à chaque usager ayant laissé une adresse électronique lors d'une prise de rendez-vous.

Ré-échantillonnage des questionnaires

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

- Enquête physique : 8%
- Questionnaire papier : 15%
- Questionnaire dématérialisée : 77%

Au total, 1 241 questionnaires ont été enregistrés, mais 398 n'ont pas été complétés jusqu'à la fin. Ils ont donc été exclus des résultats. Les 843 autres ont été conservés.

Les réponses ont ensuite été filtrées de manière à exclure les réponses des usagers ayant fait une inscription scolaire. En effet, le questionnaire en ligne a également été proposé à la suite d'un rendez-vous concernant les inscriptions scolaires, alors que cette démarche n'est pas incluse dans le périmètre Marianne

Après avoir réajusté les résultats en fonction de ces critères, le nombre de questionnaires comptabilisés pour cette enquête est donc de **670 résultats**.

Conception du questionnaire

C'est la première 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
- Information et orientation
- Accueil au guichet et traitement de la demande
- Satisfaction globale
- Profil de l'interrogé(e)

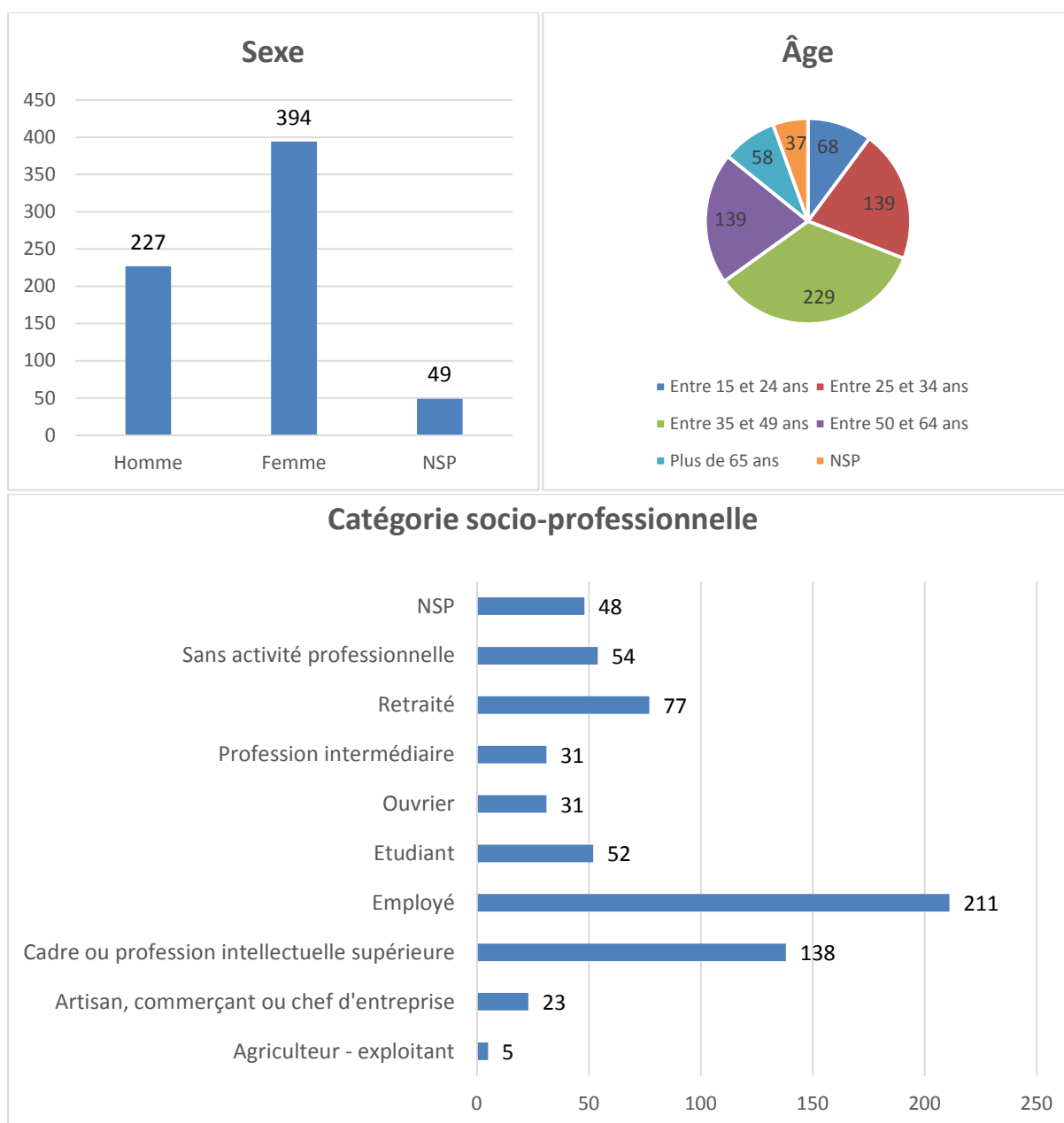
Pour la plupart des questions mesurant la satisfaction des usagers, quatre échelons ont été déterminés :

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

La question 15, portant sur l'effort fourni pour réaliser une démarche, a été supprimée pour cause d'interversion des échelles entre les supports. De ce fait, les résultats ne sont pas interprétables.

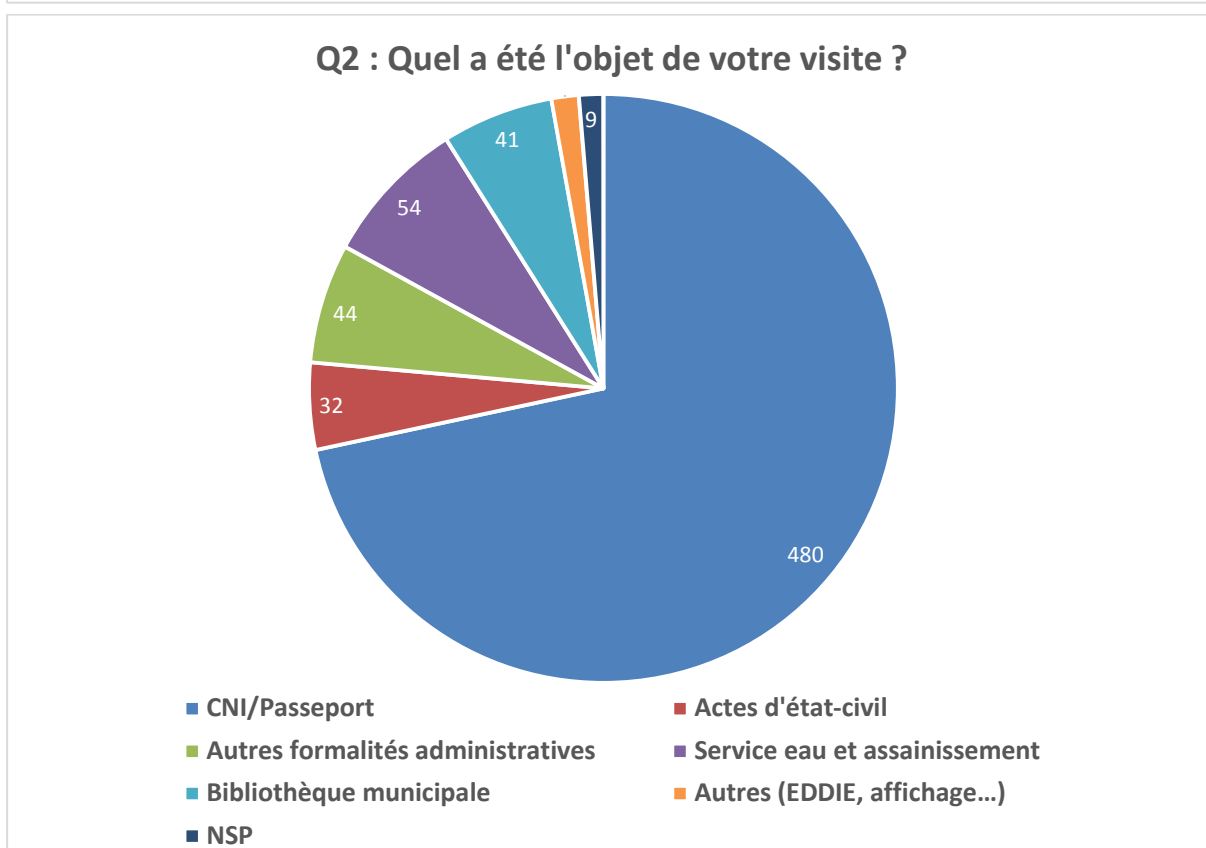
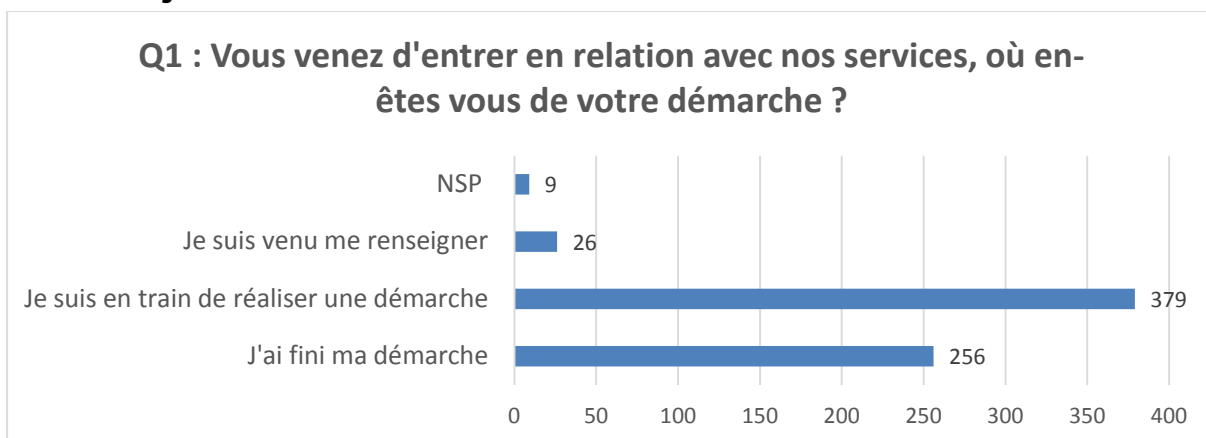
3. PROFILS DES INTERROGES

La partie « profil de l'interrogé(e) » a permis d'effectuer des croisements avec les autres questions. Elle permet de mettre en avant des liens à l'âge, au sexe ou à la catégorie socio-professionnelle des interrogés.



4. TYPE DE DEMARCHES

4.1. Objet de la démarche



On constate que plus de 71% des interrogés sont venus réaliser une démarche « Carte d'identité ou Passeport ». Ceci s'explique par l'utilisation du canal électronique après RDV pour récolter les réponses liées à ces démarches.

4.2. Renseignements sur la démarche

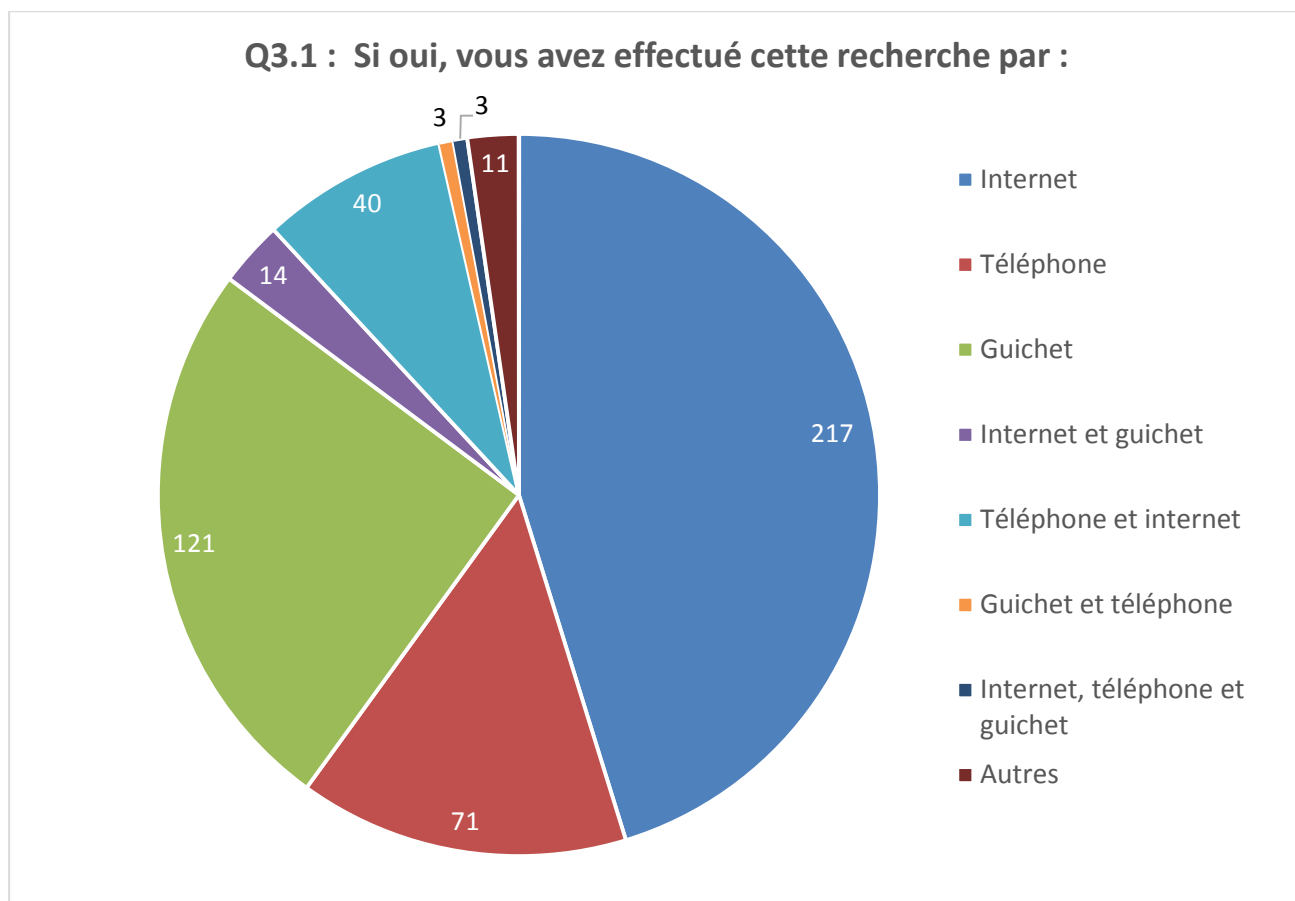
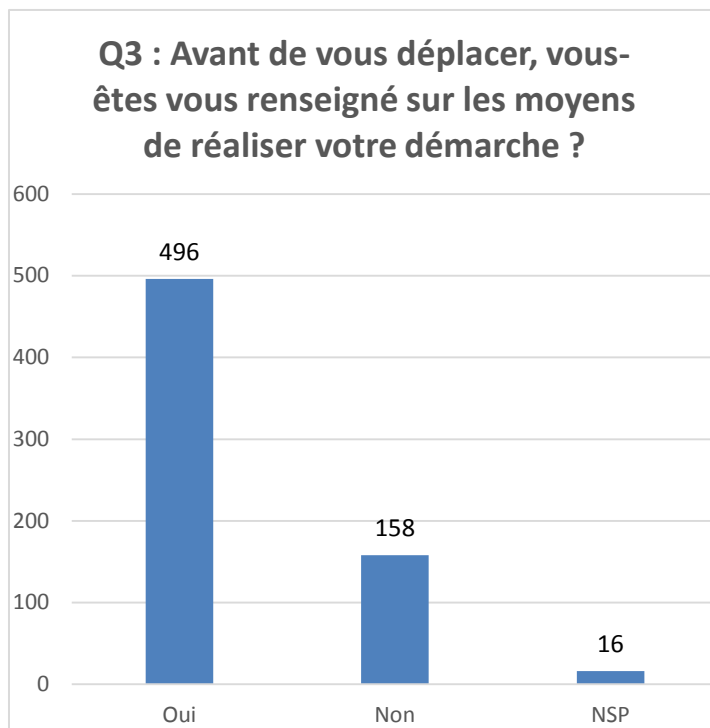
Environ 3 personnes sur 4 se sont renseignées sur les moyens de réaliser leur démarche.

Pour se renseigner sur leur démarche, les usagers ont utilisé un ou plusieurs supports de recherche.

Internet est le plus favorisé : 57% des usagers ont sollicité ce support uniquement ou combiné avec d'autres pour effectuer leur recherche.

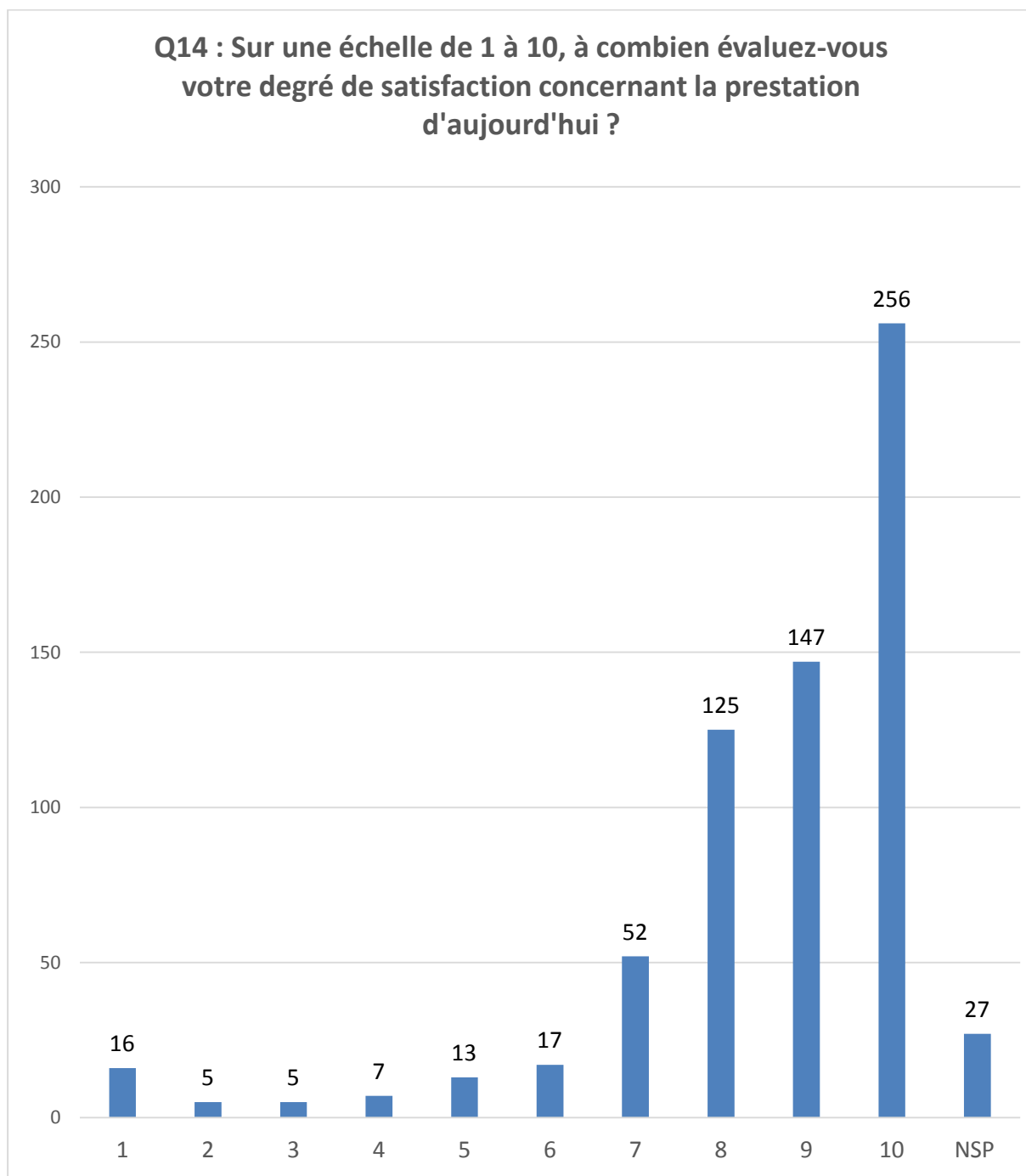
Téléphone : 24%

Guichet : 21%



5. SATISFACTION GLOBALE

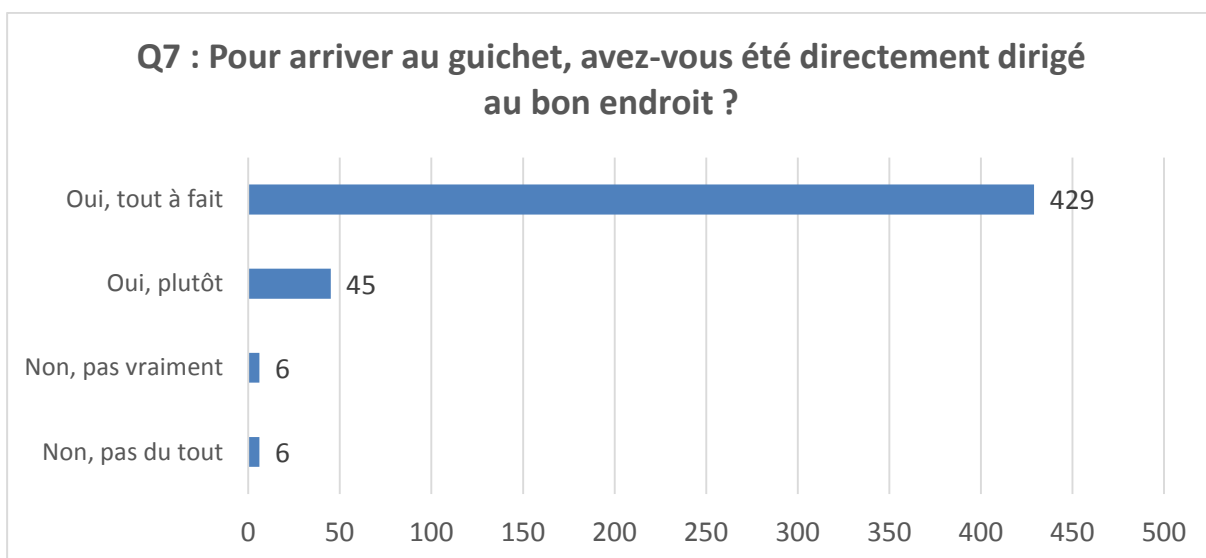
87% des notes données par les interrogés se situent entre 7 et 10.



6. ACCUEIL PHYSIQUE

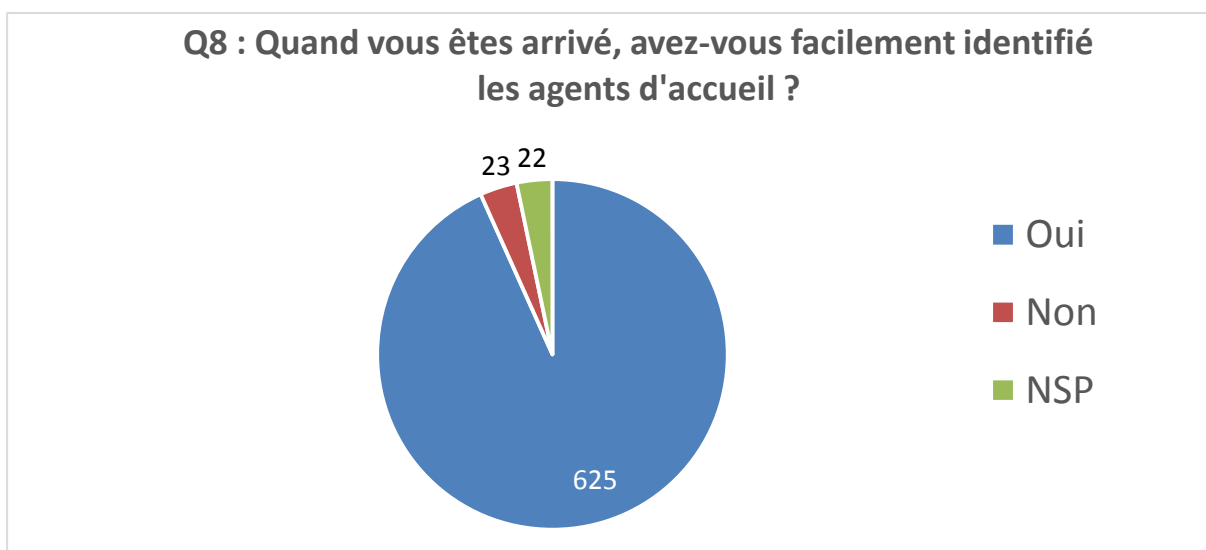
6.1. Relation usager – agent

➤ Orientation au guichet

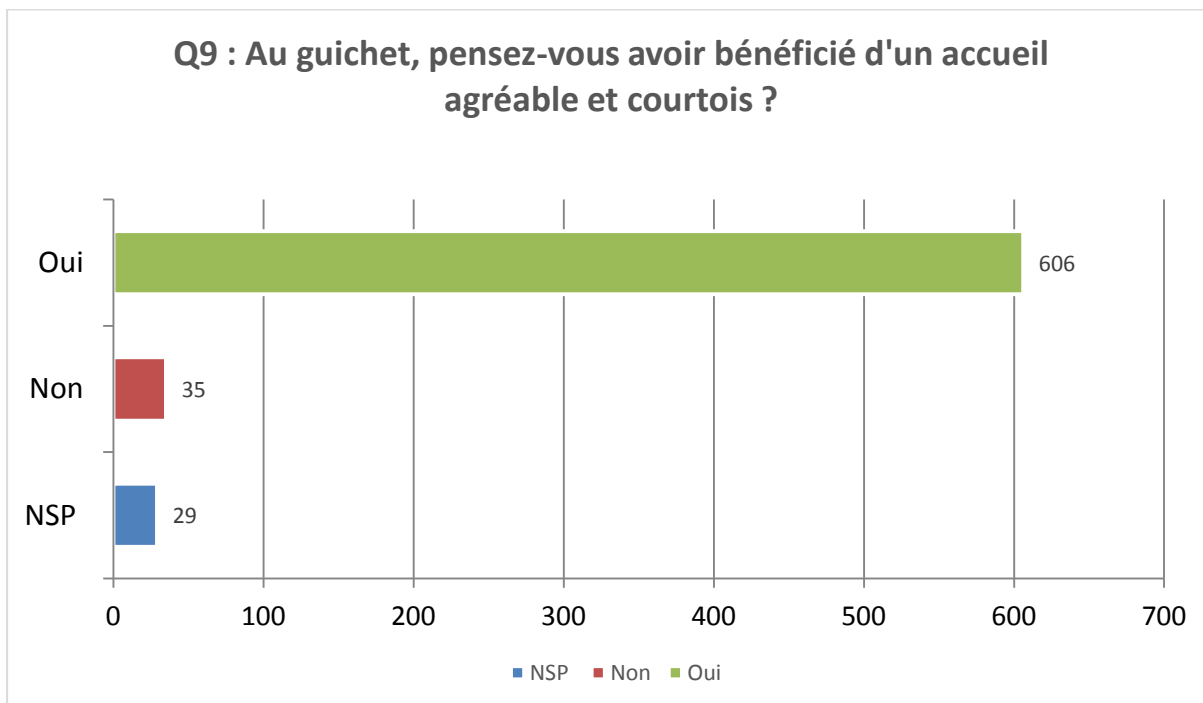


97% des usagers parviennent à trouver le guichet concerné sans difficulté.
Une fois au guichet, les agents sont identifiés sans difficulté (93%).

➤ Identification des agents d'accueil

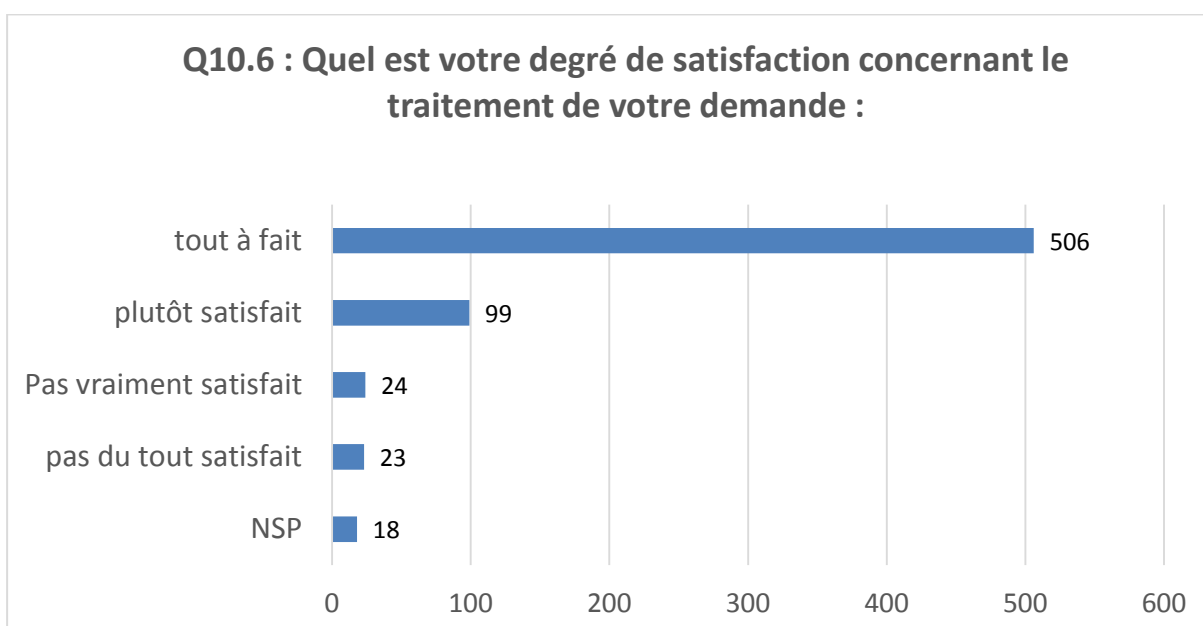


➤ Courtoisie de l'accueil

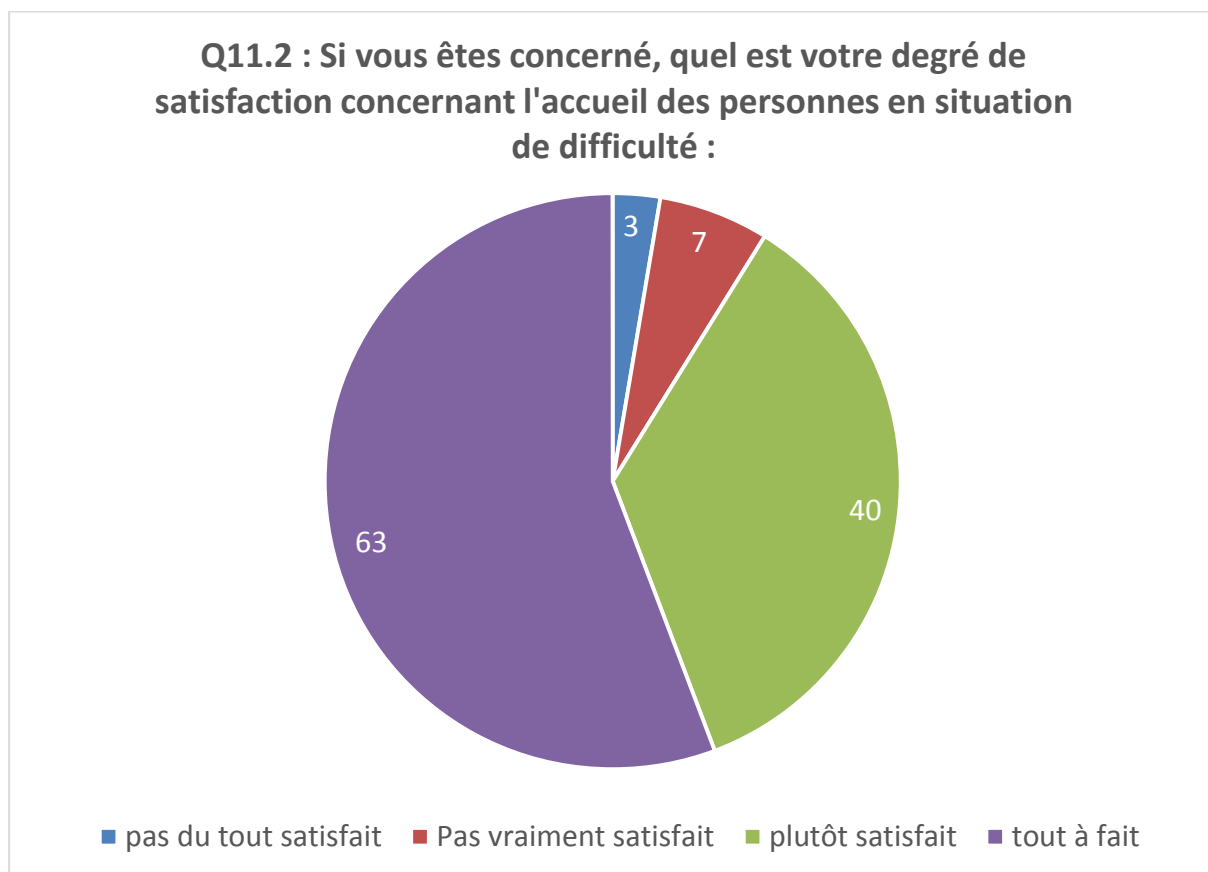


90% des usagers estiment bénéficier d'un accueil agréable et courtois de la part des agents. Pour 90% des interrogés, le traitement de la demande a été satisfaisant.

➤ Traitement de la demande



➤ 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.

91% des interrogés se sentant concernés sont satisfaits de l'accueil qui leur a été fourni.

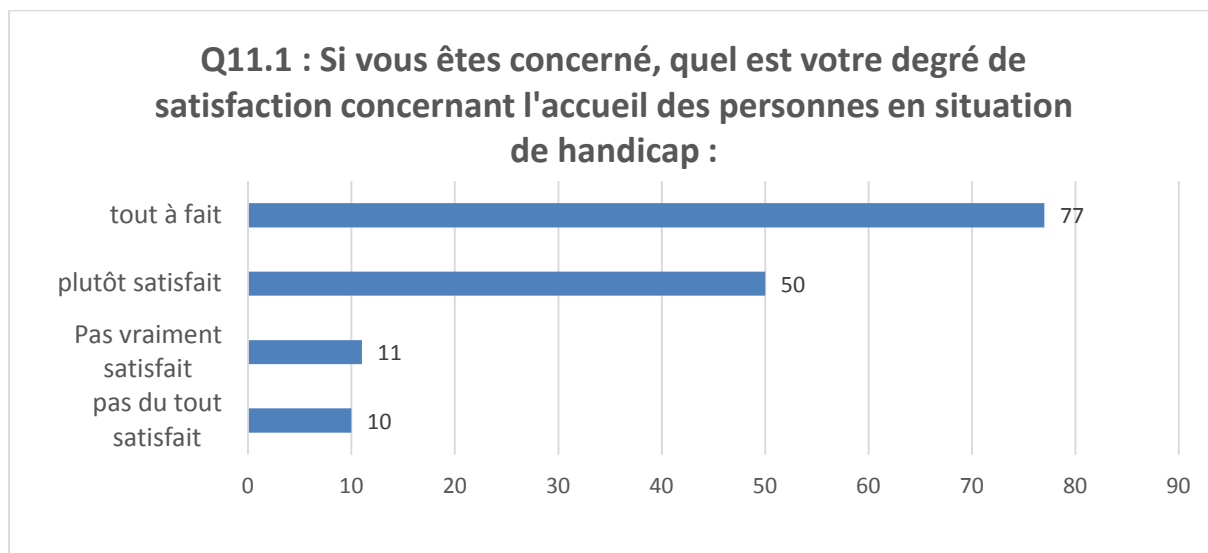
6.2. Espace d'accueil physique

Quel est votre degré de satisfaction concernant :	Pas du tout satisfait	Pas vraiment satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	NSP	Satisfaits
Le délai d'attente au guichet	1,05%	1,79%	13%	82,06%	2,09%	95,07%
La documentation à disposition	1,49%	2,69%	23,77%	59,49%	12,56%	83,26%
Les horaires d'ouverture	3,59%	6,28%	26,61%	60,54%	2,99%	84,15%
Le confort des locaux	1,20%	4,19%	27,65%	64,13%	2,84%	91,79%
La confidentialité des locaux	4,19%	11,06%	28,40%	53,66%	2,69%	82,08%

Plus de 90% des usagers sont satisfaits des délais d'attente et du confort des locaux. On note que les autres points peuvent être améliorés :

- 83% des interrogés sont satisfaits de la documentation à disposition. Ce taux est moindre en raison du grand nombre de non réponse. En réalité, seuls 5% se disent vraiment insatisfaits.
- 84% des interrogés trouvent les horaires d'ouverture satisfaisant. Cependant, une légère insatisfaction se retrouve dans les commentaires de la question ouverte (Q16) et on note une moins bonne satisfaction sur les horaires de l'Hôtel de Ville.
- La confidentialité des locaux semble insatisfaisante pour 15% des usagers. Cela concerne essentiellement les mairies de proximité ainsi que l'hôtel de ville.

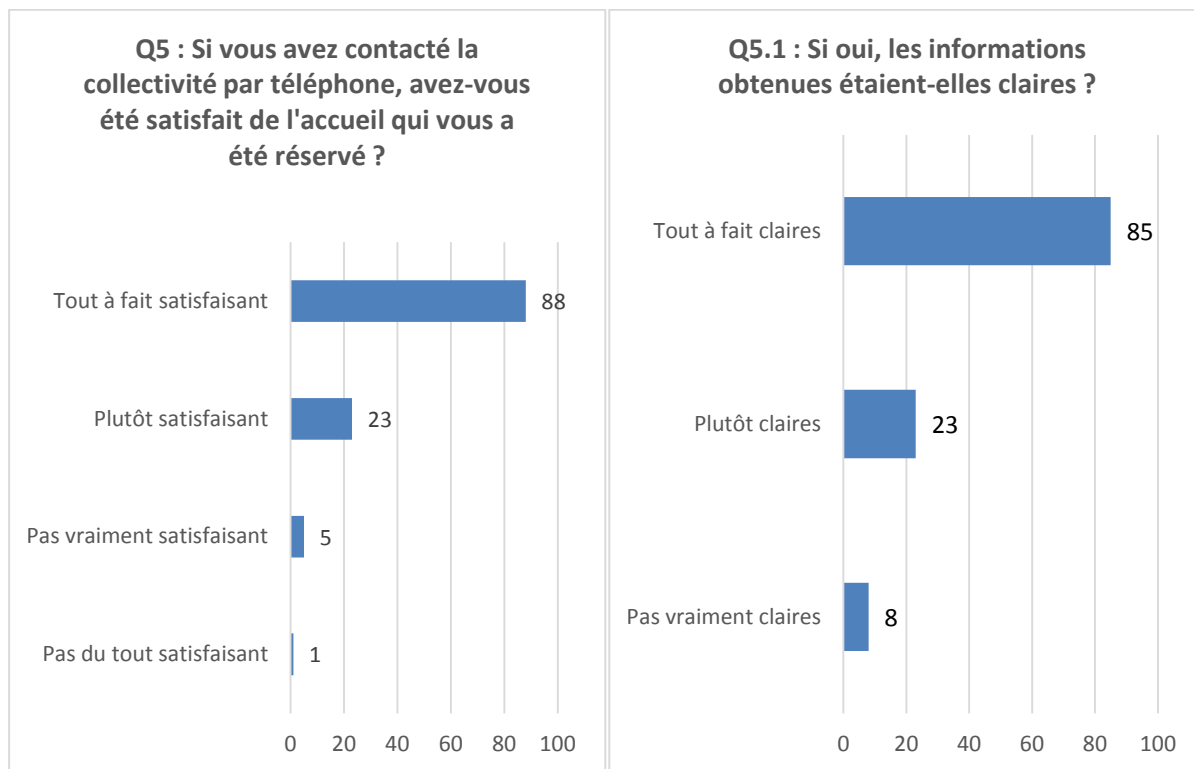
➤ Accueil des personnes à mobilité réduite



86% des usagers concernés se disent satisfaits de l'accueil des personnes en situation de handicap.

Cependant, des progrès restent à réaliser pour faciliter le parcours des personnes à mobilité à réduite.

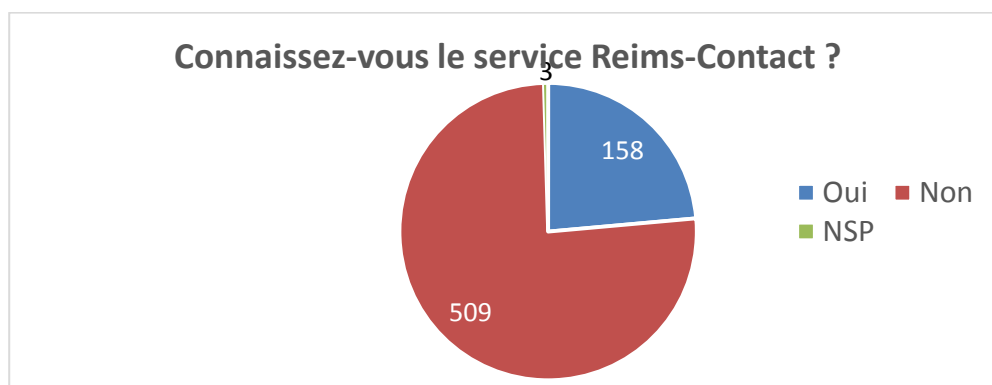
7. ACCUEIL TELEPHONIQUE



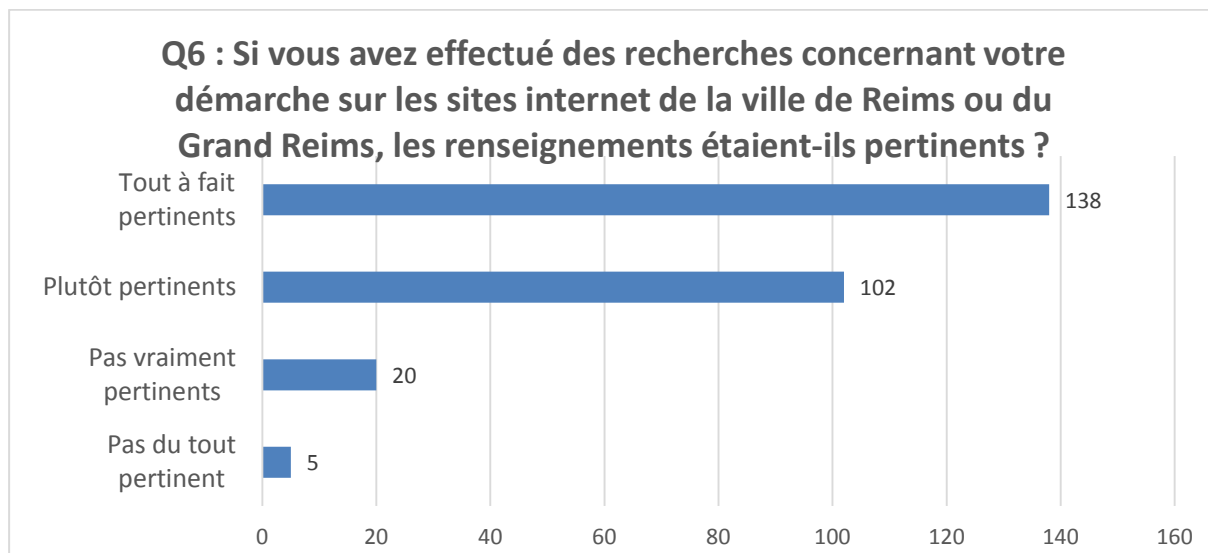
L'accueil téléphonique est considéré par les usagers comme très satisfaisant :

- 95% des interrogés considèrent l'accueil téléphonique comme satisfaisant
- 93% trouvent que les informations délivrées sont claires.

En revanche, la plateforme téléphonique Reims-Contact reste relativement méconnue, puisque 76% des usagers disent ne pas la connaître.

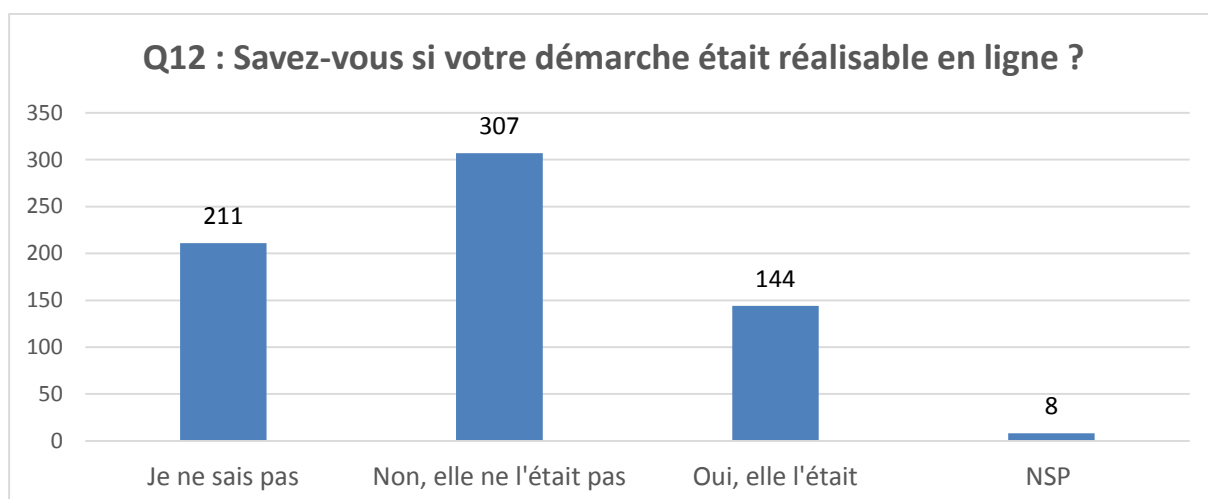


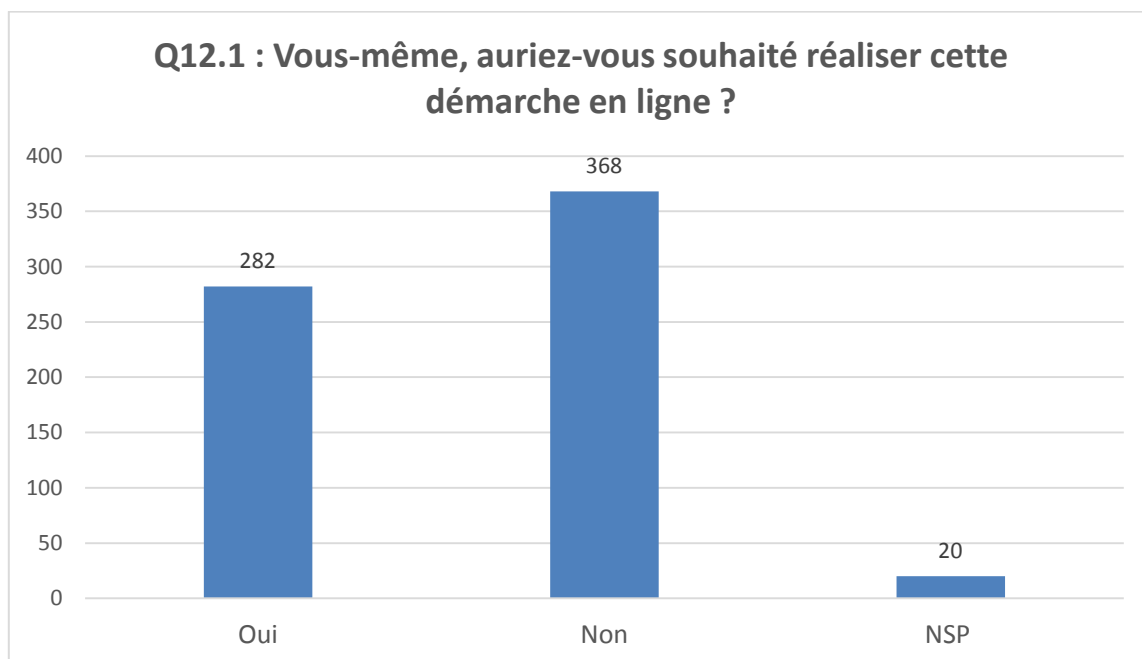
8. DEMARCHES DEMATERIALISEES



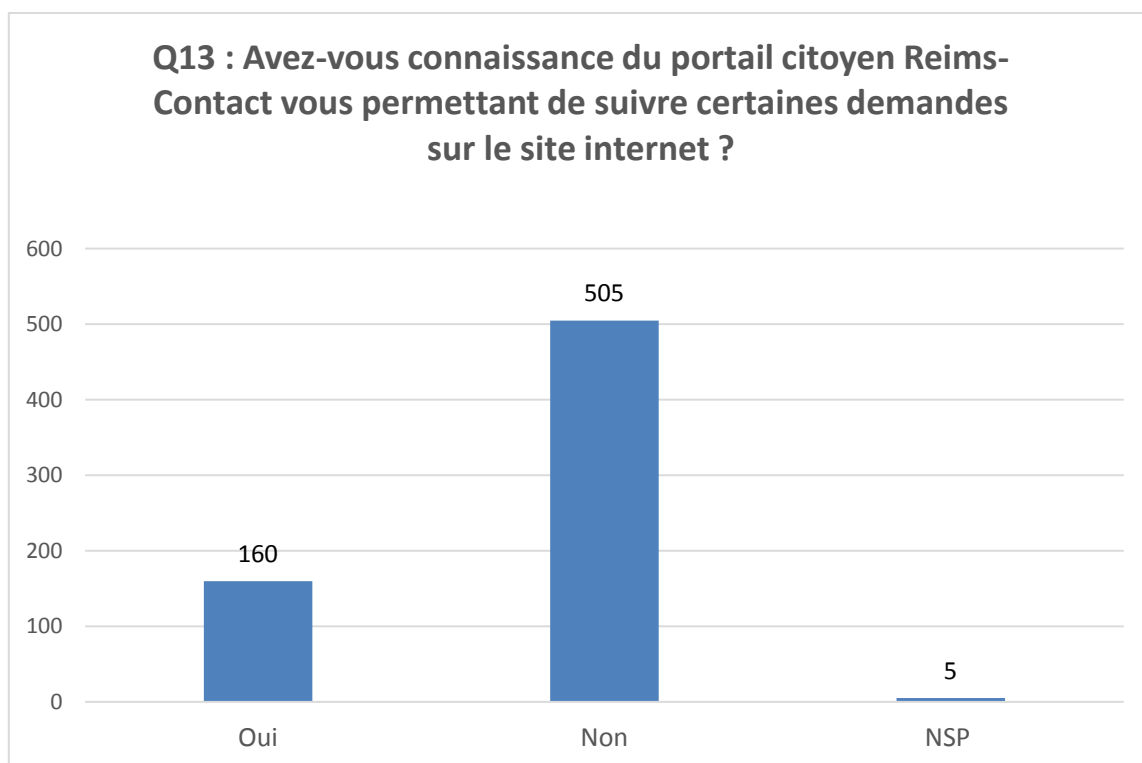
91% des usagers jugent les renseignements trouvés sur internet pertinents.

En ce qui concerne l'utilisation d'internet pour la démarche, 31% ne savent pas si leur démarche est réalisable en ligne, et 55% ne le souhaitent pas (taux qui augmente avec l'âge). Cependant, cette réponse est à relativiser sachant que 72% des démarches étaient relatives aux cartes d'identités et passeports, pour lesquels les usagers sont obligés de se déplacer même si la pré-inscription est maintenant possible (<https://ants.gouv.fr/>)





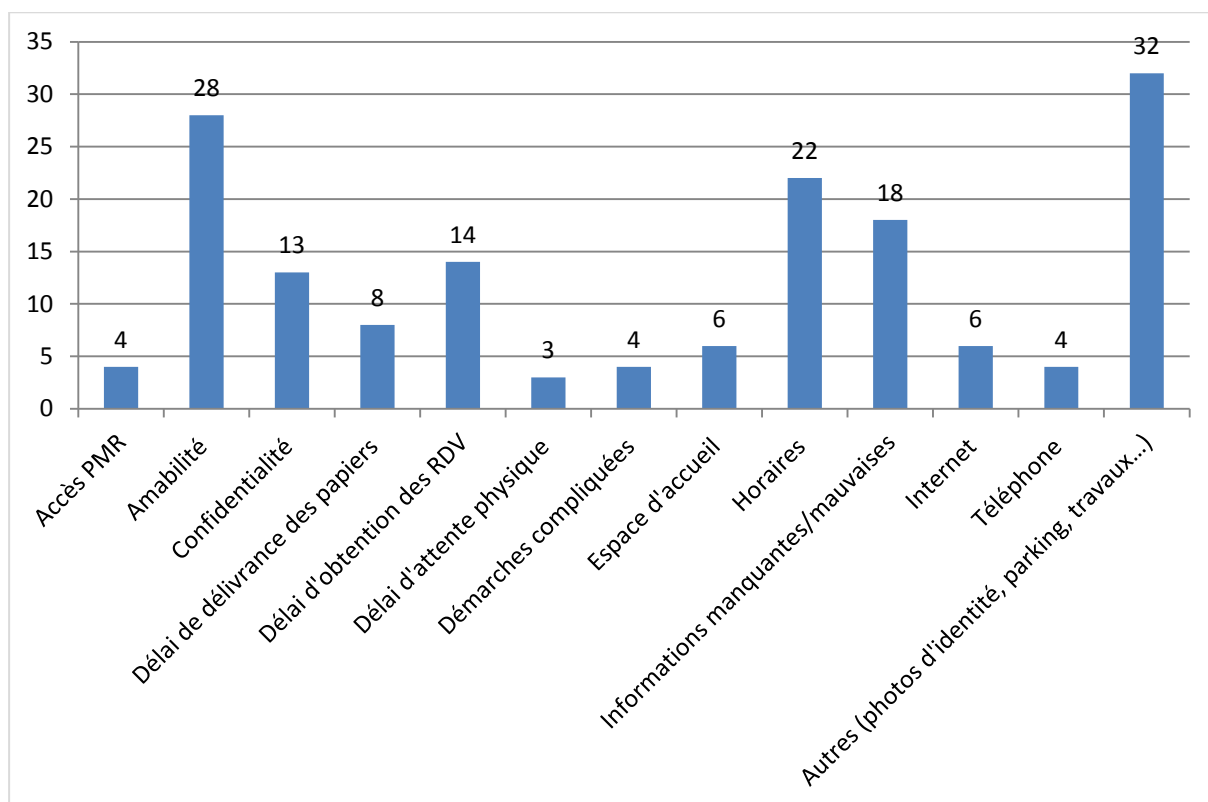
75% des interrogés disent ne pas connaître le portail citoyen Reims-Contact.



9. QUESTION OUVERTE

A la question « 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 du personnel
- La cohérence et la clarté des informations
- Les horaires d'ouverture des guichets
- Le délai d'obtention des RDV
- La confidentialité des locaux.



Il est à noter que 22% des commentaires étaient positifs concernant la qualité de l'accueil.

10. PRECONISATIONS

➤ Relation usager - agent

Cette enquête a permis de mettre en évidence que 93% des usagers identifient facilement les agents d'accueil. Néanmoins, il pourra être proposé aux agents le port de badge, qui leur permettra d'être également identifiés en dehors de leur poste de travail

Par ailleurs, 90% des usagers estiment avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois et que leur demande a été traitée de manière satisfaisante. Pour parfaire ces points, une offre de formation des agents d'accueil a été mise en place. La formation s'axe sur plusieurs thématiques comme :

- L'accueil physique et téléphonique
- L'accueil dans les situations sensibles.

➤ L'espace d'accueil physique

Bien que le confort des locaux soit jugé satisfaisant pour les interrogés, on note que la confidentialité des locaux pourrait être améliorée dans plusieurs sites du périmètre Marianne. Des études sont en cours de réalisation avec les services techniques pour apporter des améliorations sur ce point.

Afin d'enrichir la documentation à disposition dans les espaces d'accueil et d'inciter à utiliser les démarches en ligne, il est proposé de mettre en place des bornes informatiques dans les accueils de l'Hôtel de Ville et de l'Hôtel de Communauté.

Les parcours des Personnes à Mobilité Réduite pourront également être améliorés. A court terme, il s'agira surtout de revoir la signalétique, mais des travaux d'accessibilité pourront être envisagés sur certains sites à plus long terme.

A titre d'exemple, les travaux de réfection du parvis de l'Hôtel de Ville, dont la réception est prévue pour 2020, permettront une meilleure accessibilité du bâtiment.

➤ Délais d'attente

Le délai d'attente au guichet est jugé satisfaisant par 95% des usagers. Afin d'améliorer encore ce critère, il serait intéressant d'étendre le dispositif de prise de rendez-vous à d'autres démarches. Une étude est en cours pour proposer ce service pour les demandes de mariages et pacs.