

# 5 Diagnostic sur la relation aux usagers de la Métropole

## INFOGRAPHIES

Méthodologie : questionnaire court (10 questions), diffusé du 4 juillet au 12 septembre 2025  
1 319 répondants

### 1 Une satisfaction globale élevée, mais des attentes fortes sur le suivi

La Métropole de Rouen affiche un **taux de satisfaction global de 80 %**, reflétant une appréciation positive des services pour les usagers.

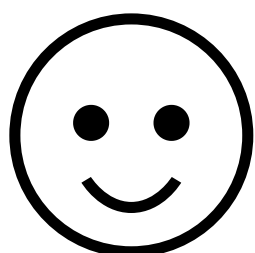
Pourtant, **39 % des démarches ne sont pas abouties (sans réponse)**, et près de 50 % des répondants expriment une insatisfaction sur la communication et le suivi.

**Paradoxe : Les usagers sont satisfaits de l'accueil initial, mais la confiance et l'efficacité perçues chutent après le dépôt de la demande, faute de retour ou de transparence**

Une appréciation positive des services aux usagers



Une faible satisfaction liée à une démarche



60%  
d'aboutissements



60%  
de non-  
aboutissements



### 2 Des canaux inégaux : le téléphone et l'accueil physique plébiscités, le courrier en difficulté

Les canaux permettant un échange direct (téléphone, accueil physique) obtiennent les meilleurs taux d'aboutissement et de satisfaction.

Le courrier concentre +60 % de démarches non abouties et une forte insatisfaction (25 % des répondants "pas du tout satisfaits")  
Les réseaux sociaux sont perçus comme peu efficaces.

### 3 Des points de tension majeurs et des pistes d'amélioration

#### Manque de suivi des demandes

Accusé de réception envoyé dans seulement 50 % des cas.

2 usagers sur 3 ne peuvent pas suivre l'avancement de leur demande.

#### Relances multiples

1 usager sur 3 doit relancer et 15 % des usagers relancent plus de 5 fois.

#### CE QUE VOUS ATTENDEZ ?

Une relation de proximité

80%

De la transparence

80%

Une simplicité des démarches

50%

Un suivi systématisé

50%

### 4 Quel Impact sur l'image de la Métropole ?

Seulement 50 % des usagers déclarent que leur expérience a eu un impact positif sur leur perception.

La Métropole est perçue comme lointaine, difficile à appréhender.

Le suivi et le traitement des demandes semblent provoquer un **sentiment de manque de considération** de la part des usagers.

### 5 Et après...?

Le diagnostic 360° est finalisé : enquête de satisfaction usagers, diagnostic auprès des agents, ateliers avec les citoyens (Panel de 29 usagers).

#### Prochaine étape : la feuille de route

Des solutions concrètes pour améliorer la relation aux usagers.



DIAGNOSTIC



ÉLABORATION  
D'UNE FEUILLE DE ROUTE



ACTIIONS  
CONCRETES



AMÉLIORATION CONTINUE  
ET SATISFACTION UTILISATEUR