

# ENQUÊTE SATISFACTION

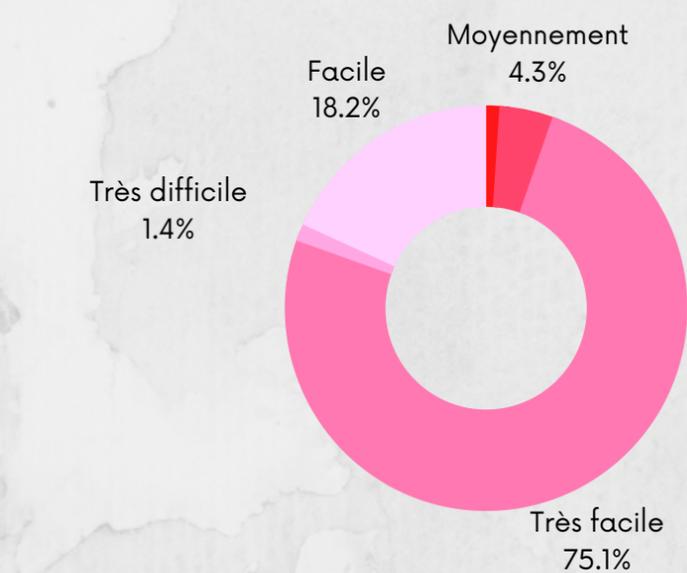
## FORMULAIRE CARTE DÉCHETTERIE 1 ER SEMESTRE

### NOMBRE DE DEMANDES

- 2357 enquêtes ont été réalisées durant les 6 premiers mois de l'année 2022.

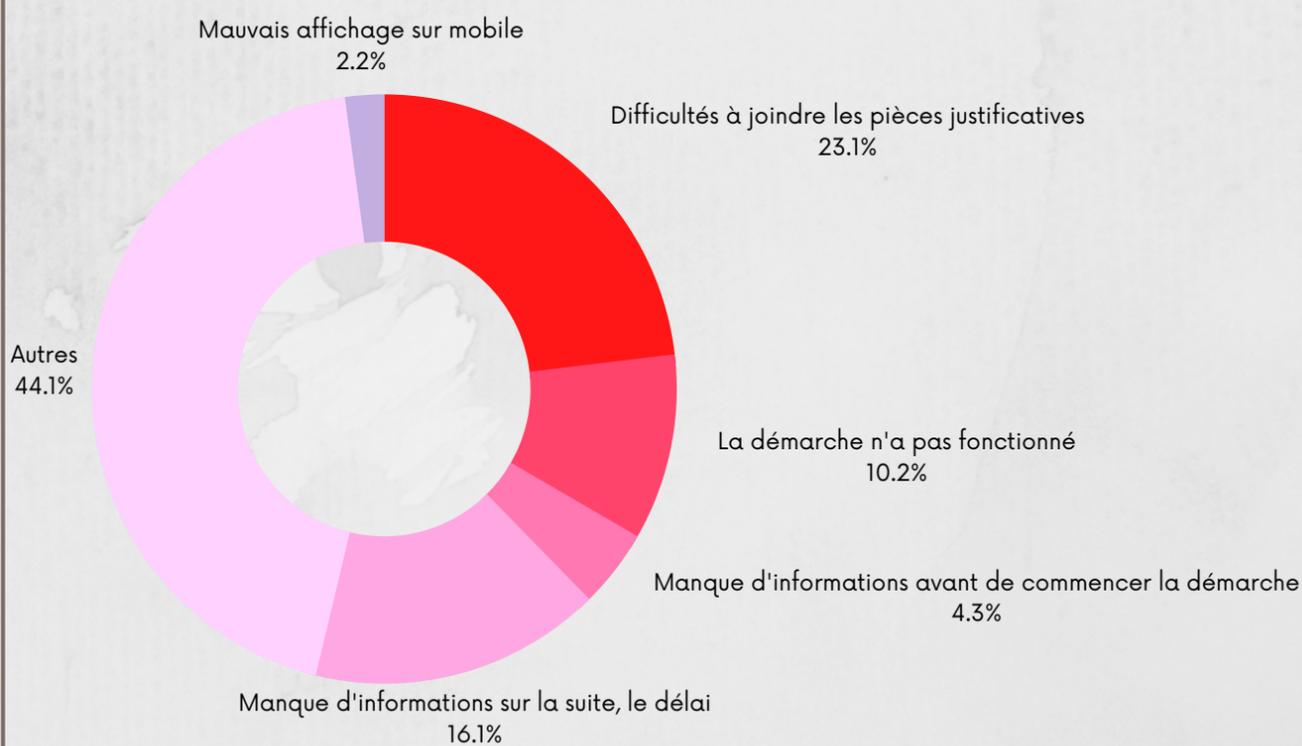
### ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE

Facilité d'utilisation du formulaire et de compréhension des termes .



2203 Personnes sur 2357 n'ont pas éprouvé de difficulté soit 92.3 %

### DIFFICULTÉS RENCONTRÉS



#### Problématiques principales rencontrées par les usagers dans leurs demandes :

- Formulaire peu aisé à remplir sur internet pour certaines personnes.
- Difficultés à mettre le nom de la ville/ plainte de différentes personnes concernant les communes en dehors de la métropole.
- Problème avec le téléchargement de la CNI et des personnes se plaignent que quand ils sont avec un passeport ils doivent mettre cette même pièce deux fois.
- Beaucoup de plaintes concernant le délai de traitement des demandes.

/

Fait intéressant : Aucun usager n'a relevé comme difficulté : la démarche n'a pas fonctionné.

#### REFERENCES

<https://mesdemarches.lillemetropole.fr/>

