

INFO PRESSE

Date : 12/01/2021

De la part de service communication
04 79 96 87 35 - communication@grandchambery.fr

Simpl'ici, les plateformes de démarches en ligne de la Ville de Chambéry et de Grand Chambéry fêtent leur 1 an

La Ville de Chambéry et Grand Chambéry mènent un travail d'amélioration de la relation à l'utilisateur. Objectif : rendre plus simples et plus faciles les démarches et les contacts auprès des deux collectivités. La première étape de ce travail fut la création il y a un an des plateformes de services en ligne simplici.chambery.fr et simplici.grandchambery.fr.



Dans une démarche d'amélioration continue, un sondage lancé pour connaître le taux de satisfaction des plateformes

Du 1^{er} au 20 décembre, la Ville de Chambéry et Grand Chambéry ont invité usagers et habitants à répondre via un sondage disponible depuis leurs sites internet.

Pendant 3 semaines les habitants ont pu s'exprimer sur 3 questions simples :

- Connaissez-vous les plateformes de démarche en ligne Simpl'ici ?
- Les avez-vous déjà utilisées ?
- Si oui en êtes-vous satisfait ?

Sur les 242 personnes qui ont répondu au sondage, la moitié (121 personnes) a indiqué connaître Simpl'ici et près de la moitié encore (98 personnes) a déjà utilisé le service. Près de 70 % de ces utilisateurs ont attribué une note de 4/5 ou 5/5 à l'outil.

Sur les réseaux sociaux et sur les plateformes, les usagers témoignent aussi de leur satisfaction concernant ces nouveaux outils (extraits) :

« Oh cette appli est top ! J'ai signalé un souci dans un parc enfant, ça été réparé dans la semaine ! » (Marion).

« Franchement c'est une appli qui est suivie. J'ai signalé plusieurs fois des soucis dessus et top ». (Sophy)

« Merci pour la réactivité de vos équipes. J'avais fait un signalement pour un espace dangereux dans un parc enfant, cela a été réglé en une semaine. Merci » (Kitiou)

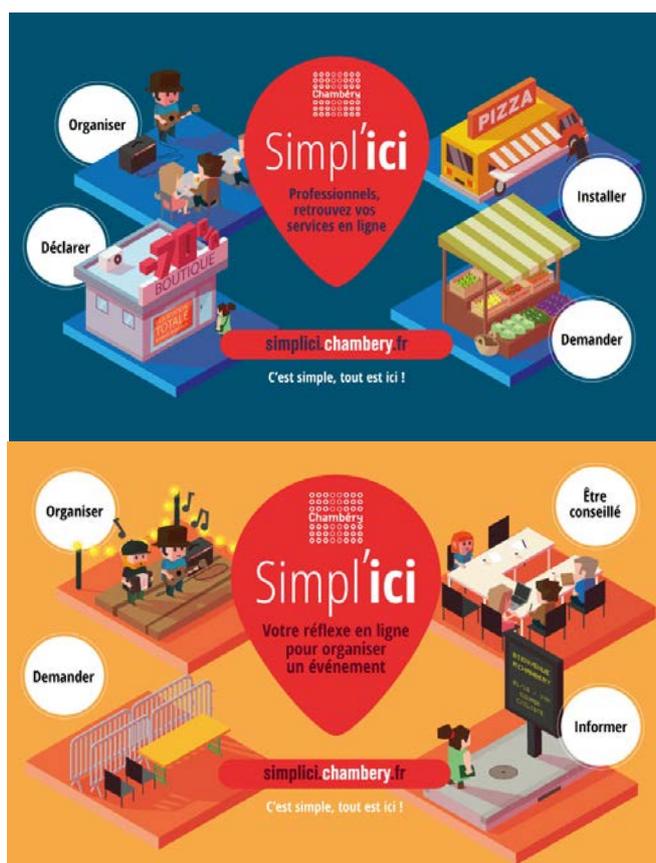
« Bravo pour la réactivité ! J'ai signalé un dépôt de déchets hier, et CE MATIN une équipe était au travail pour déblayer les lieux. Bravo et merci »

« Très bon outil, bravo ! », suite à un signalement concernant la gestion des déchets

Une enquête plus détaillée sur l'utilisation des plateformes sera lancée courant janvier, afin d'améliorer ce service.

Des possibilités de démarches en ligne de plus en plus nombreuses

Fin 2020, le nombre de comptes usagers créés sur les plateformes pour accéder à ses services s'élève à 6 372.



Simpl'ici Ville de Chambéry, ouverte avec 3 catégories de démarches fin 2019 (principalement en direction des professionnels, commerçants et acteurs associatifs : événements, signalements, professionnels/commerces), l'application permettait par exemple de s'informer sur les démarches à engager pour organiser un événement, d'être conseillé sur la préparation d'une manifestation, de demander l'autorisation d'occuper un lieu pour un spectacle, ou bien de déclarer un débit de boisson ou une taxe de publicité locale, de réserver un emplacement de marché, ou encore de signaler un luminaire en panne, un mobilier urbain défectueux, de demander le nettoyage d'un graffiti...

La plateforme simplici.chambery.fr a complété depuis son offre de services en ligne en direction des particuliers : déménagement, permis de végétaliser, inscription à l'école des sports, accès à l'aire piétonne, demande d'urbanisme...

De nouveaux services seront développés tout au long de 2021.

A noter :

Les mairies de quartier restent à la disposition des habitantes et habitants qui n'ont pas accès à ce service dématérialisé.

Simplici.chambery.fr en chiffres :

- 80 000 visiteurs depuis le 16 décembre 2019
- Plus de 50 types de démarches ponctuelles ou permanentes proposées



Simpl'ici Grand Chambéry, la plateforme proposait au démarrage des démarches liées au service des eaux, un service qui génère beaucoup de flux, avec la possibilité de prendre ou de résilier son abonnement, faire une demande de visite technique mais aussi des signalements sur la partie privative des installation (*j'ai une fuite chez moi, un manque de pression ou plus d'eau*) et sur la partie publique (*une fuite sur le réseau, un problème sur le réseau d'eaux usées ou pluvial*). La plateforme permet également de faire des démarches liées au service gestion des déchets comme demander du matériel pour un événements, signaler un conteneur qui déborde, s'inscrire en déchetterie, réserver un composteur...

Les démarches en ligne ont continué de s'étoffer sur ces deux thématiques et se sont enrichies des démarches liées au covoiturage.

Simplici.grandchambery.fr en chiffres :

- 110 000 visiteurs depuis le 16 décembre 2019
- Plus de 20 types de démarches ponctuelles ou permanentes proposées