



Synthèse des résultats de l'enquête sur le portail MaDémat à destination des demandeurs

1. Informations de l'enquête

Le portail MaDémat permet de déposer un dossier de demande de subvention de fonctionnement auprès du Département et de suivre son état d'avancement. Afin d'évaluer son utilisation une enquête a été réalisée auprès des demandeurs.

Un questionnaire a été réalisé à destination de **toutes les personnes ayant créé un compte sur le portail MaDémat.**

Il a été envoyé le 3 décembre 2020 (avec une relance le 4 janvier 2021).

Le nombre de réponse aux questionnaires est de 166 réponses sur les 373 envois soit un **taux de retour de 44%**.

Ces taux de réponse sont très élevés et les résultats qui en découlent sont considérés comme significatifs. Vous retrouverez ci-dessous la synthèse des résultats de cette enquête.

Comment jugez-vous la phase de création des comptes :

	Très facile	Facile	Complicquée	Très compliquée
Votre compte personnel (nom, prénom, ...)	51	90	6	2
Le compte de votre entité (association, commune, ...)	52	88	16	2

Votre compte personnel (nom, prénom, ...)	34,2%	60,4%		
Le compte de votre entité (association, commune, ...)	32,9%	55,7%	10,1%	

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de la création du compte personnel ?

	Nb
Incompréhension des éléments demandés	2
Lenteur de chargement/navigation	2
Difficultés pour activer mon compte (via le lien transmis par mail)	3
Bug technique/informatique	4
Autre	0
Total des répondants	8

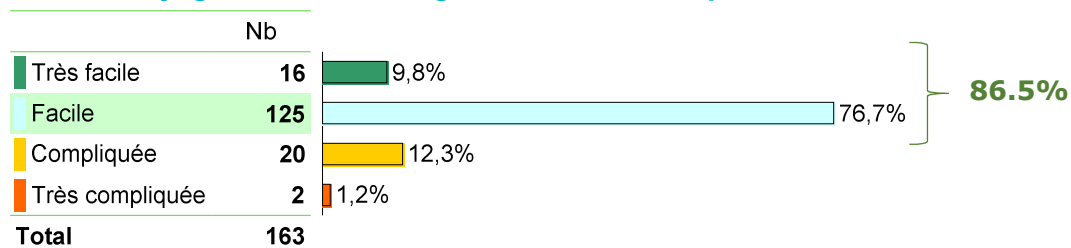
→ **95% n'ont pas eu de difficultés lors de la création de leur compte personnel**

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de la création du compte de votre structure ?

	Nb
Incompréhension des éléments demandés	4
Lenteur de chargement/navigation	2
Difficultés de connexion à mon espace de ma structure	6
Problématique liée à la création d'une structure déjà existante	4
Difficulté pour remplir/trouver mon numéro RNA ou SIRET	2
Bug technique/informatique	4
Autre	5
Total des répondants	18

→ 89% n'ont pas eu de difficultés lors de la création du compte de leur structure

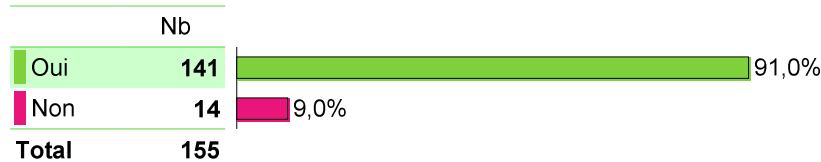
Comment jugez-vous la navigation à travers le portail MaDémat :



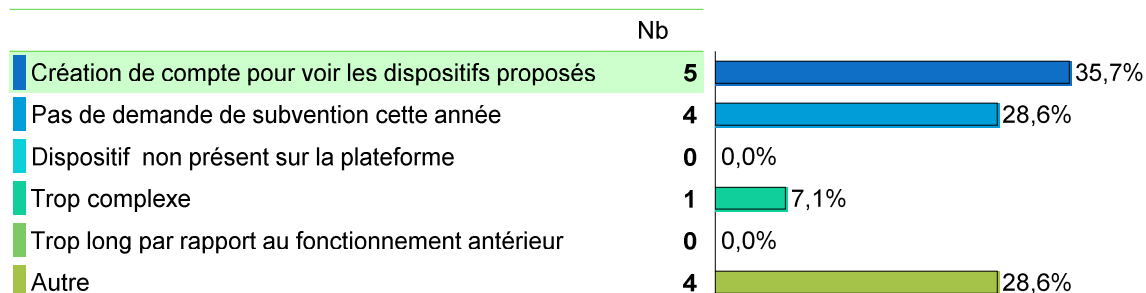
Si compliquée, pour quelles raisons ?

- Impossibilité de naviguer d'une étape à l'autre sans passer par le bouton suivant (5 réponses)
- Manque parfois de clarté dans les champs à compléter (4 réponses)
- Interruption de connexion (2 réponses)
- Absence de demande de confirmation avant d'envoyer le dossier (1 réponse)

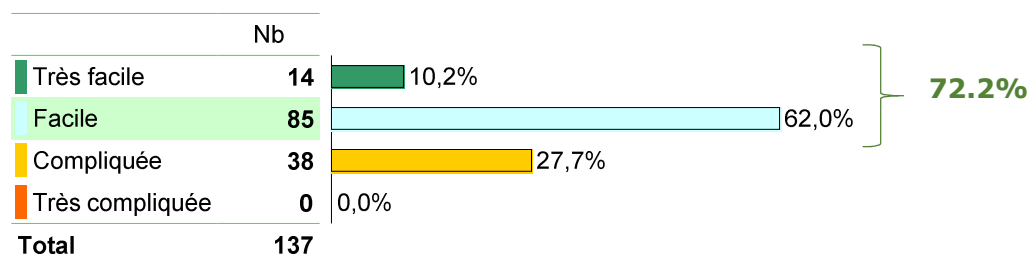
Avez-vous déposé une demande de subvention sur le site MaDémat ?



Si non, pour quelles raisons ?



Si oui, comment avez-vous trouvé la phase de dépôt d'une demande de subvention ?



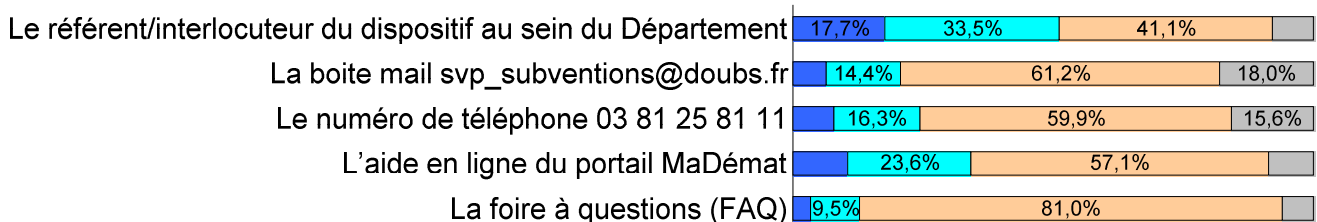
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

	Nb
Déconnexion en cours de saisie	19
Incompréhension/Complexité dans les champs à compléter	15
Envoi du dossier finalisé en cliquant sur le bouton " Terminer " (dernière étape)	14
Problèmes pour déposer une pièce jointe	12
Manque d'organisation des informations demandées	10
Autre	7
Lenteur de chargement/navigation	7
Modification/Complément du formulaire (mode Brouillon)	5
Bug technique/informatique	4
Total des répondants	38

→ 77% n'ont pas eu de difficultés lors de la phase de dépôt d'une demande de subvention

Avez-vous utilisé les supports d'assistance mis à votre disposition par le Département :

	Oui, à plusieurs reprises	Oui, une fois	Jamais	Je n'en avais pas connaissance
Le référent/interlocuteur du dispositif au sein du Département	28	53	65	12
La boîte mail svp_subventions@doubs.fr	9	20	85	25
Le numéro de téléphone 03 81 25 81 11	12	24	88	23
L'aide en ligne du portail MaDémat	15	33	80	12
La foire à questions (FAQ)	5	13	111	8



Avez-vous été satisfait(e) des supports suivants :

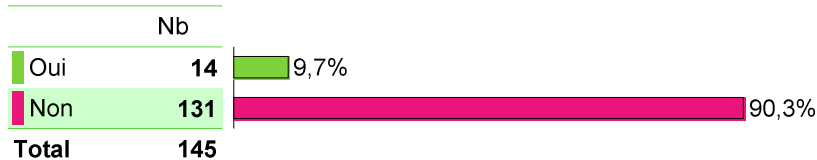
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Total
Référent/interlocuteur du dispositif au sein du Département	19	23	4	0	46
Boîte mail svp_subventions@doubs.fr	3	6	3	0	12
Numéro de téléphone 03 81 25 81 11	9	7	1	2	19
Aide en ligne du portail MaDémat	3	19	2	1	25
Foire à questions (FAQ)	0	8	3	0	11

Support	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Référent/interlocuteur du dispositif au sein du Département	41,3%	50%	8,7%	
Boîte mail svp_subventions@doubs.fr	25%	50%	25%	
Numéro de téléphone 03 81 25 81 11	47,4%	36,8%	10,5%	
Aide en ligne du portail MaDémat	12%	76%	8%	
Foire à questions (FAQ)		72,7%	27,3%	

Raisons de l'insatisfaction des supports :

- Pas eu de réponse suite à ma demande (téléphone, mail) : 6 réponses
- Pas trouvé les réponses à mes questions dans les documents : 4 réponses
- Impossible de joindre un interlocuteur : 3 réponses
- Réponse tardive : 1 réponse

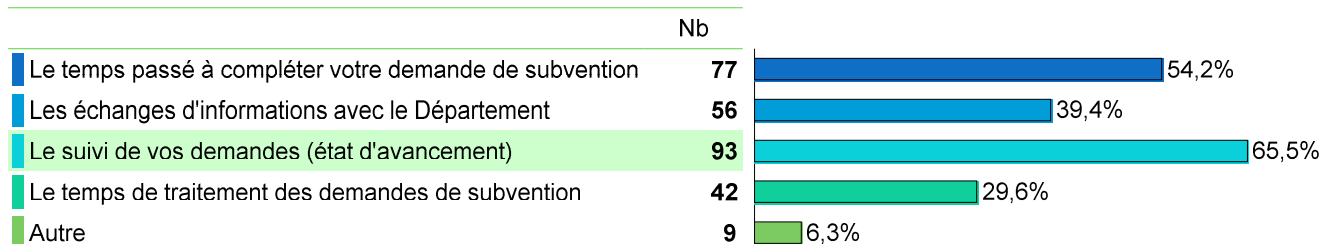
Souhaitez-vous d'autres supports d'assistance pour vous accompagner dans le dépôt de subvention ?



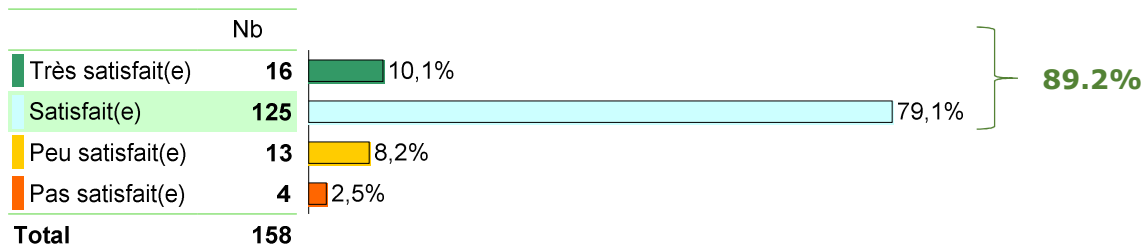
Si oui, lesquels ?

- Pourvoir cliquer sur certaines rubriques pour avoir des explications (1 réponse)
- Des liens en cours de saisie sur des supports existants (1 réponse)

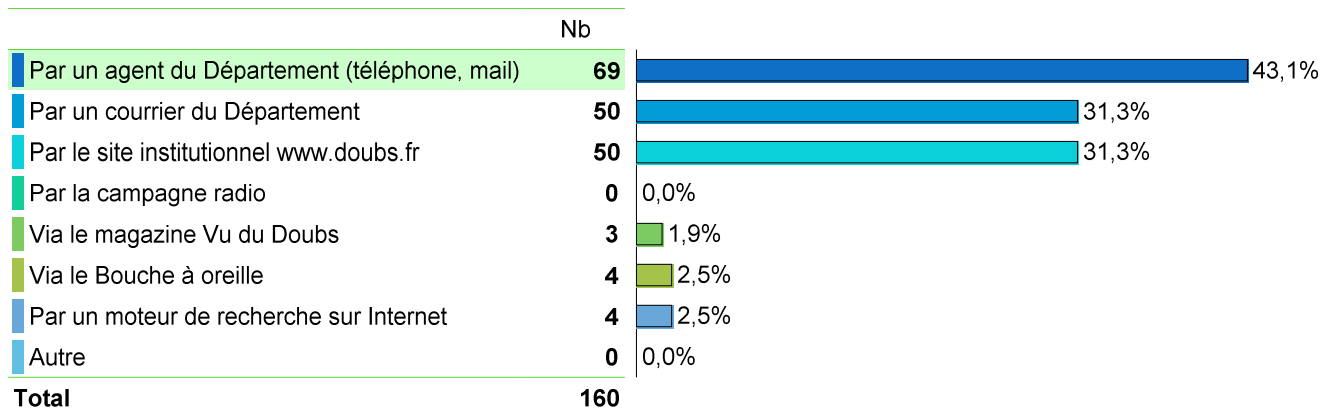
Comparativement au dispositif mis en place les années précédentes pour déposer une demande de subvention, pensez-vous que le portail MaDémat améliorera :



Globalement, êtes-vous satisfait(e) du portail MaDémat ?



Comment avez-vous connu le portail MaDémat pour déposer une demande de subvention ?



Autre : Par un conseiller départemental ; portail de la médiathèque

Vous êtes :

	Nb	
une femme	84	51,9%
un homme	78	48,1%
Total	162	

Votre âge :

	Nb	
- de 25 ans	0	0,0%
entre 25 et 34 ans	18	10,9%
entre 35 et 44 ans	30	18,2%
entre 45 et 54 ans	48	29,1%
entre 55 et 64 ans	36	21,8%
+ de 65 ans	33	20,0%
Total	165	

Si vous avez des suggestions sur le portail MaDémat, des améliorations à apporter, des fonctionnalités à ajouter, merci de nous en faire part

- Pouvoir avoir un export pdf de sa demande renseignée : 10 réponses
- Pouvoir passer d'une étape à une autre étape facilement : 8 réponses
- Avoir une confirmation avant d'envoyer le dossier : 7 réponses
- Ajouter une zone de commentaire pour donner des précisions : 7 réponses
- Possibilité d'enregistrement en cours de saisie (sans cliquer sur suivant) : 5 réponses
- Améliorer le fonctionnement des pièces dans le porte-document (taille, type, choix) : 6 réponses