La démarche qualité

La ville de Gravelines est engagée dans une démarche qualité.

Qu'est-ce qu’une démarche Qualité ?

La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction des usagers.

La démarche Qualité au sein de la Ville de Gravelines se traduit par l’engagement de ses services dans l’amélioration continue de la réponse apportée aux besoins des usagers.

Elle vise à valoriser la qualité des prestations fournies et à améliorer l’accueil de manière continue, autour des actions suivantes :

- l’accueil physique aux guichets,
- l’accueil téléphonique et la prise en charge des appels,
- la gestion optimisée des demandes formulées par courriers et mails,
- l’accueil et l’information des usagers par le biais du site internet www.ville-gravelines.fr [1]
- le traitement des réclamations et des suggestions

Nos engagements :

- *Nous accueillons nos usagers avec courtoisie et attention.*
  Nos agents sont sensibilisés et formés pour vous recevoir de manière courtoise et attentionnée.
- *Nous mettons l’usager au coeur de nos réflexions et organisations pour délivrer un service de qualité.*
  Des échanges réguliers avec les agents d’accueil sont organisés pour évoquer les problématiques rencontrées et leur permettre d’avoir un cadre commun afin répondre à vos attentes.
- *Nous sommes attentifs et nous nous adaptons.*
  Vos signalements (problèmes de dégradation, de signalisation, d’éclairage public…) sont pris en compte et traités notamment par le biais de l’application Gravelines&vous.
  Vous pouvez également communiquer avec la Ville de Gravelines par le biais de l’adresse contact@ville-gravelines.fr [2] ou en cliquant sur l’icône ✉ présente en haut de cette page.
  Pour toute remarque ou suggestion, écrivez-nous à qualite@ville-gravelines.fr [3].

Mise en place d’enquêtes qualité

Dans le cadre de la mise en place d’une démarche qualité engagée par la Ville de Gravelines, et pour répondre toujours mieux à aux attentes des usagers, la ville met en place des enquêtes qualité.

- **L’enquête baromètre AFNOR Expérience Citoyen**

La ville de Gravelines participe à une enquête qui mesure le niveau de performance en matière d’accueil et de qualité de service sur différents canaux : appels téléphoniques, mails, courriers, site Internet, réseaux sociaux et visite physique.

Des audits sont réalisés à partir de scénarii sur des demandes de renseignements tirés du quotidien et des enquêteurs sont mandatés pour tester la qualité de l’accueil de manière anonyme.

Taux de satisfaction 2024 par canal audité

	Pourcentage **Collectivité**	Moyenne de la strate
Note Globale	**79%**	75%
Classement /strate	**17ème/38**	
Mail	**87%**	73%
Courrier	**71%**	56%
Téléphone	**85%**	88%
Site Internet	**72%**	70%
Réseaux sociaux	**79%**	88%
Note RH*	**82%**	

** sur les compétences des agents : courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation*

Considérant les résultats obtenus, des points de vigilance sont mis en place au niveau des canaux mails et courriers avec la mise en place d'actions correctives.

- **L'enquête de satisfaction du service Etat civil, Funéraire et Elections**

Une enquête de satisfaction a été menée du 12 au 23 juin 2023 auprès de 203 usagers du service Etat Civil, Funéraire et Elections. **100% de nos usagers sont satisfaits ou très satisfaits** de l'accueil réservé par ce service.

Vous trouverez les résultats et l'analyse de cette enquête ci-après :

Résultats et analyse enquête de satisfaction

service Etat Civil, Funéraire et Elections - Juin 2023

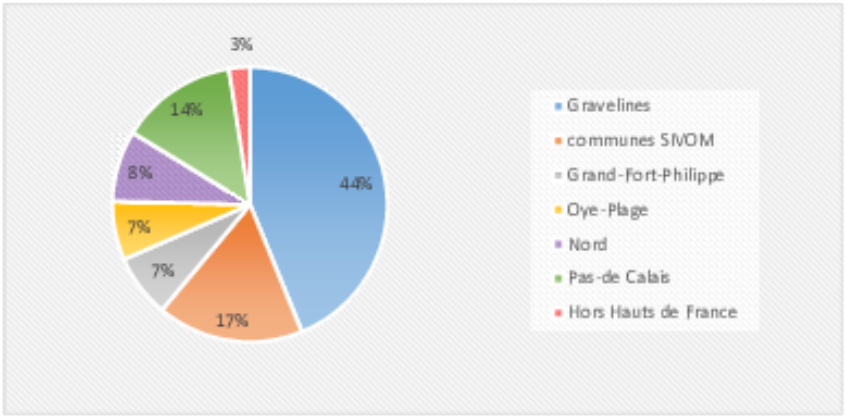
Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité engagée par la Ville de Gravelines, et pour répondre toujours mieux aux attentes des usagers, une enquête de satisfaction a été menée du 12 au 23 juin 2023 auprès de 203 usagers du service Etat Civil, Funéraire et Elections. 3 personnes sont intéressées par la communication des résultats.

Quelques chiffres

Le service Etat Civil, Funéraire et Elections en quelques chiffres (2022), c'est :

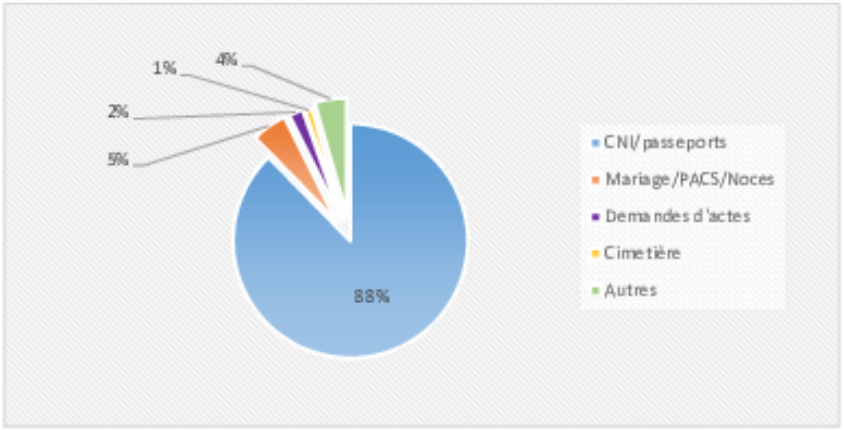
- ✓ 4854 titres (3237 cartes d'identité et 1617 passeports)
- ✓ 45 mariages
- ✓ 50 PACS
- ✓ 137 décès
- ✓ 4 noces d'or
- ✓ 108 naissances
- ✓ 54 reconnaissances antérieures à la naissance
- ✓ 44 médaillés du travail du secteur privé
- ✓ 156 recensements citoyens
- ✓ 2 élections – 9097 électeurs répartis sur 12 bureaux de vote

Résidence des répondants



*61 % des usagers sont **Gravelinois** ou résident dans une commune du **SIVOM***

Objet de la visite au service Etat civil



*Près de **9** personnes **sur 10** viennent à l'Etat civil pour établir une **pièce d'identité***

2023.pdf

Poids : 617.04 Ko
Téléchargement [4]

L’enquête de satisfaction « Qualité du Service Public

Une enquête de satisfaction sur la qualité du service public a été menée d’avril à juin 2025. Des questionnaires ont été diffusés avec le Gravelines Mag, sur le site internet, sur l’application Gravelines et Vous et étaient disponibles dans les accueils. 90 réponses ont été enregistrées.

Vous trouverez les résultats de cette enquête ci-après :

Gravelines

Enquête de satisfaction Qualité du Service Public 2025

Synthèse des résultats

La commune de Gravelines a réalisé, entre Avril et Juin 2025 une enquête de satisfaction auprès des usagers

Les formulaires ont été diffusés dans le **Gravelines Mag d'avril 2025**. Un QR code d'accès au questionnaire a été mis en ligne sur **ville-gravelines.fr** et sur l'application « **Gravelines & vous** ». Des formulaires papier étaient également disponibles dans les **accueils** de la collectivité

Au **30 juin 2025**, **90** questionnaires ont été retournés.

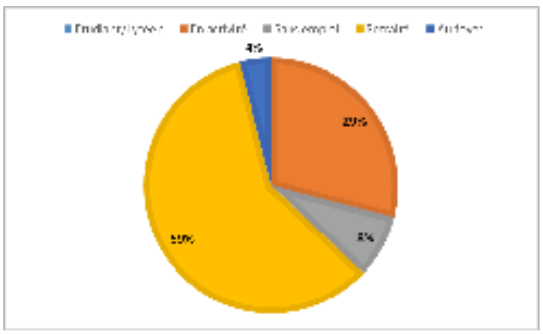
Le questionnaire portait sur les 5 grands canaux de contact entre la collectivité et les usagers :

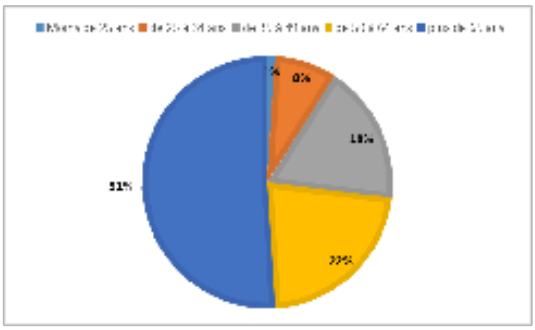
- Le téléphone
- Les courriers et les Emails
- Le site Internet ville-gravelines.fr
- L'application Gravelines & vous
- L'accueil physique dans les services

Ci-dessous une synthèse des retours des usagers

Origine, situation professionnelle et âge des répondants

90 % des usagers ayant répondu à l'enquête habitent Gravelines. Ci-dessous un détail des situations professionnelles et des tranches d'âge des répondants





Poids : 604.55 Ko
Téléchargement [5]

Prise en compte de vos signalements

Vous nous faites parvenir vos signalements par le biais de l'application Gravelines & vous (disponible sur Google Play et App Store) et nous mettons tout en oeuvre pour les résoudre dans les meilleurs délais.

Tableau de suivi des signalements

Mois	Nombre de signalements effectués	Taux signalements résolus
Novembre 2023	51	100%
Décembre 2023	20	100%
Janvier 2024	14	100%
Février 2024	38	100%
Mars 2024	40	100%
Avril 2024	34	100%
Mai 2024	28	100%
Juin 2024	38	100%
Juillet 2024	44	100%
Août 2024	30	100%
Septembre 2024	21	100%
Octobre 2024	26	96%

Calendriers des fréquentations de l'hôtel de ville :

Fréquentation à l'accueil et pics d'appels téléphoniques de l'Hôtel de Ville.

Ces relevés peuvent varier et ces indications sont régulièrement mises à jour, elles ne restent toutefois qu'indicatives.

Calendrier de fréquentation physique

Hôtel de ville

	8h30-9h	9h-10h	10h-11h	11h-12h	13h30-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h
Lundi								
Mardi								
Mercredi								
Jeudi								
Vendredi								

Légende : Affluence basse | Affluence moyenne | Affluence forte

Pics d'appels téléphoniques

03-28-23-59-00

	8h30-9h	9h-10h	10h-11h	11h-12h	13h30-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h
Lundi								
Mardi								
Mercredi								
Jeudi								
Vendredi								

Légende : Affluence basse | Affluence moyenne | Affluence forte

Mars 2024

frequentations_accueil.png

La ville oeuvre via cette démarche qualité à servir au mieux les Gravelinoises et Gravelinois.

Pour toutes remarques ou questionnements, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : qualite@ville-gravelines.fr [6]

URL de la source (modifié le 11/09/2025 - 10:51): https://www.ville-gravelines.fr/ma-mairie/la-mairie/la-demarche-qualite

Liens
[1] https://www.ville-gravelines.fr/
[2] mailto:contact@ville-gravelines.fr
[3] mailto:qualite@ville-gravelines.fr
[4] https://www.ville-gravelines.fr/sites/default/files/atoms/files/resultats_et_analyse_enquete_de_satisfaction_service_etat_civil_-_juin_2023.pdf
[5] https://www.ville-gravelines.fr/sites/default/files/atoms/files/2025-08-26_-_synthese_resultats_enquete_de_satisfaction.pdf

[6] mailto:qualit%C3%A9@ville-gravelines.fr