

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.

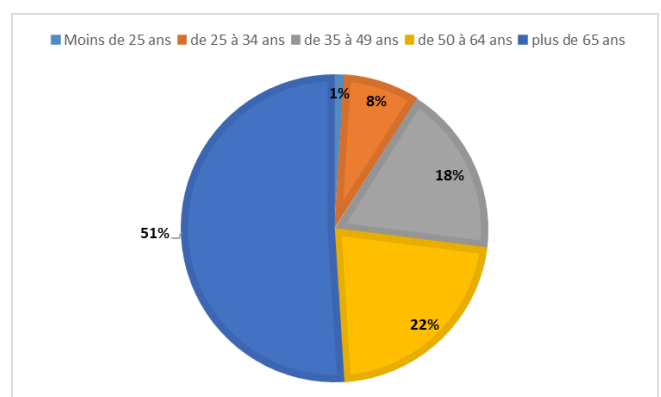
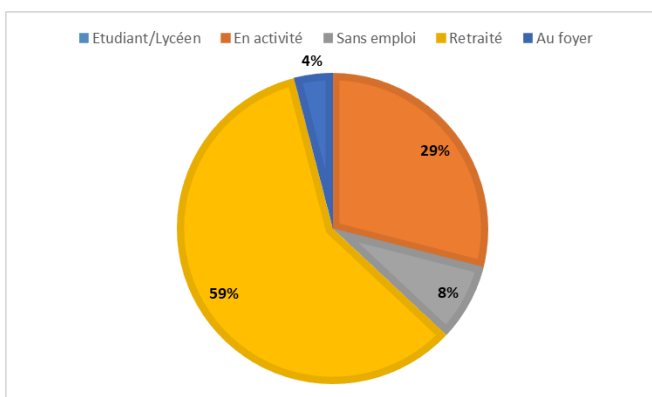
Le questionnaire portait sur les 5 grands canaux de contact entre la collectivité et les usagers :

- 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

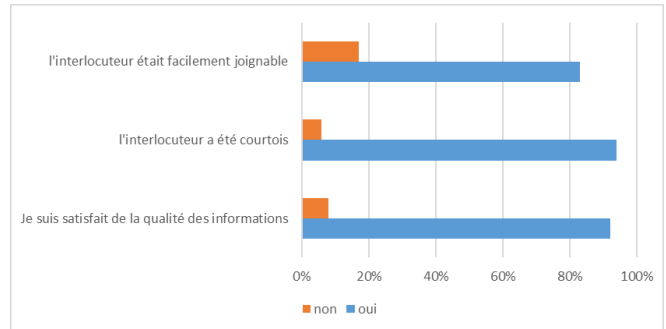
90 % des usagers ayant répondu à l'enquête habitent Gravelines. Ci-dessous un détail des situations professionnelles et des tranches d'âge des répondants



Le téléphone :

74 % des répondants ont indiqué avoir contacté la collectivité par téléphone. Les services les plus souvent sollicités sont l'accueil de l'Hôtel de Ville et le service Etat Civil.

Ci-contre un graphique d'évaluation des contacts téléphoniques



Les courriers et les Emails

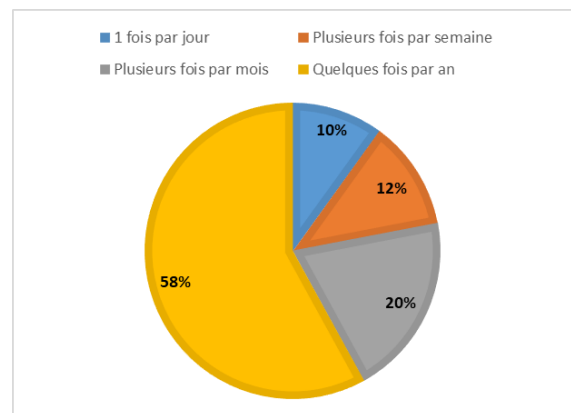
13 % des répondants indiquent avoir déjà contacté la collectivité par courrier, et **67 %** d'entre eux ont reçu une réponse

37 % des répondants indiquent avoir déjà contacté la collectivité par Email, et **78 %** d'entre eux ont reçu une réponse

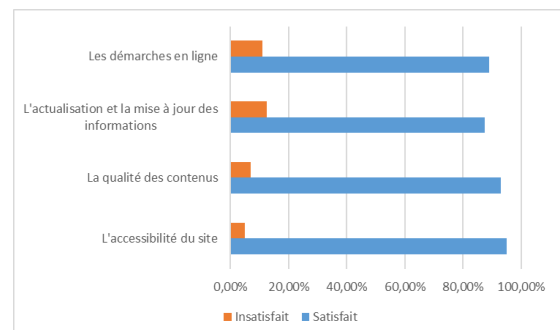
67 % des réponses ont été considérées comme satisfaisantes par les usagers

Le site Internet ville-gravelines.fr

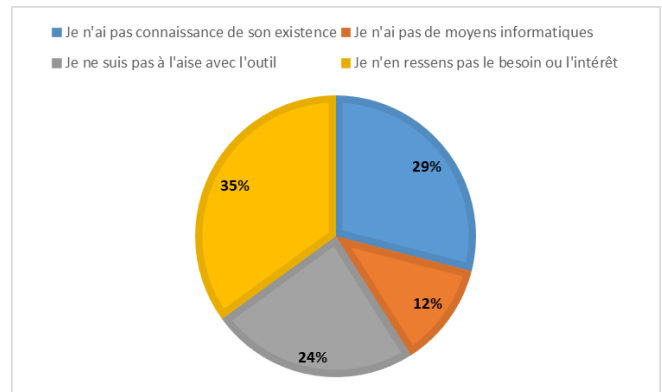
67 % des répondants disent consulter le site Internet de la ville de Gravelines mais **58 %** d'entre eux ne le consultent que quelques fois par an



L'indice de satisfaction moyen sur l'accessibilité, la qualité des contenus, l'actualisation et les démarches en ligne est de **91 %**



Ci-contre le détail des réponses apportées par les usagers qui ne consultent pas le site internet



L'application Gravelines & Vous

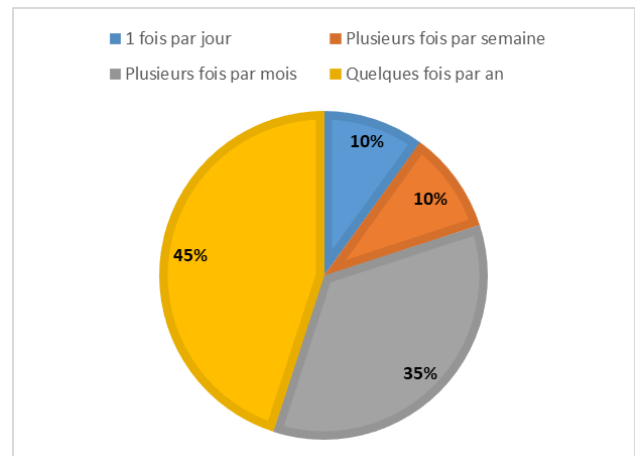
62 % des répondants indiquent avoir téléchargé l'application mais **22 %** d'entre eux disent ne pas l'utiliser

Ci-contre le détail de la fréquence d'utilisation de l'application.

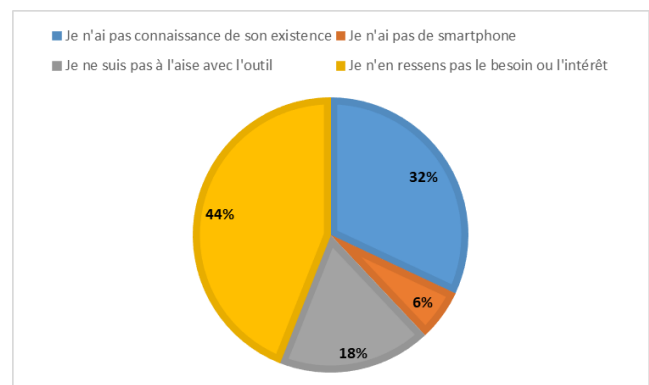
97 % des usagers indiquent y trouver les informations recherchées.

Des usagers souhaiteraient néanmoins pouvoir y trouver des informations sur la fibre, les gardes d'enfants, les offres d'emploi ou des annonces de logement

63 % des utilisateurs de l'application ont déjà effectué un signalement sur l'application, **75 %** ayant reçu une réponse plus ou moins rapide.



Ci-contre le détail des réponses apportées par les usagers qui ne consultent pas l'application « Gravelines & vous »



L'accueil Physique

97 % des répondants ont indiqué s'être déjà rendu dans un service municipal.

Les services les plus souvent cités sont l'accueil de l'Hôtel de Ville, le service Etat Civil et Carte d'Identité et les Maisons Communales des Huttes et de Petit Fort Philippe.

Ci-dessous un détail de l'évaluation de la satisfaction des usagers

