

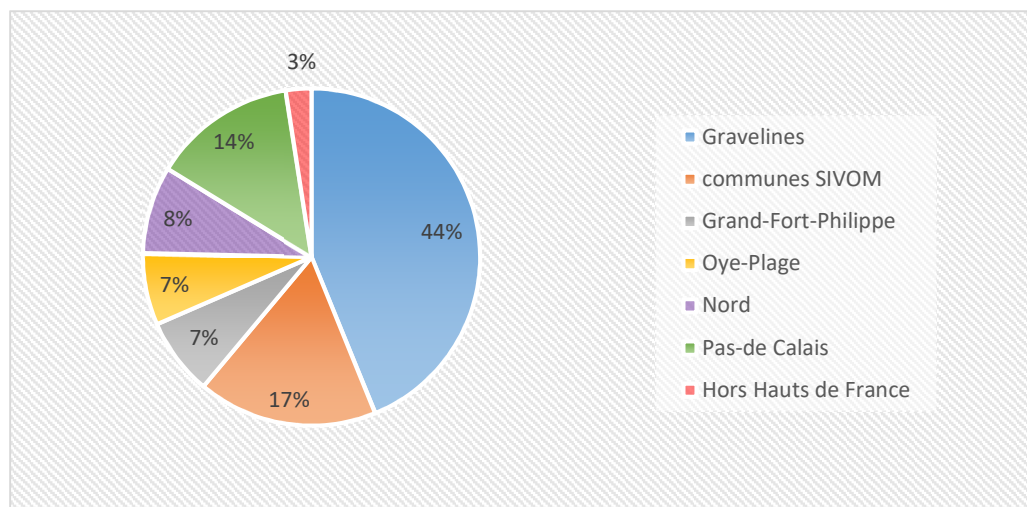
Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité engagée par la Ville de Gravelines, et pour répondre toujours mieux aux attentes des usagers, une enquête de satisfaction a été menée du 12 au 23 juin 2023 auprès de 203 usagers du service Etat Civil, Funéraire et Elections. 3 personnes sont intéressées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

Quelques chiffres

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

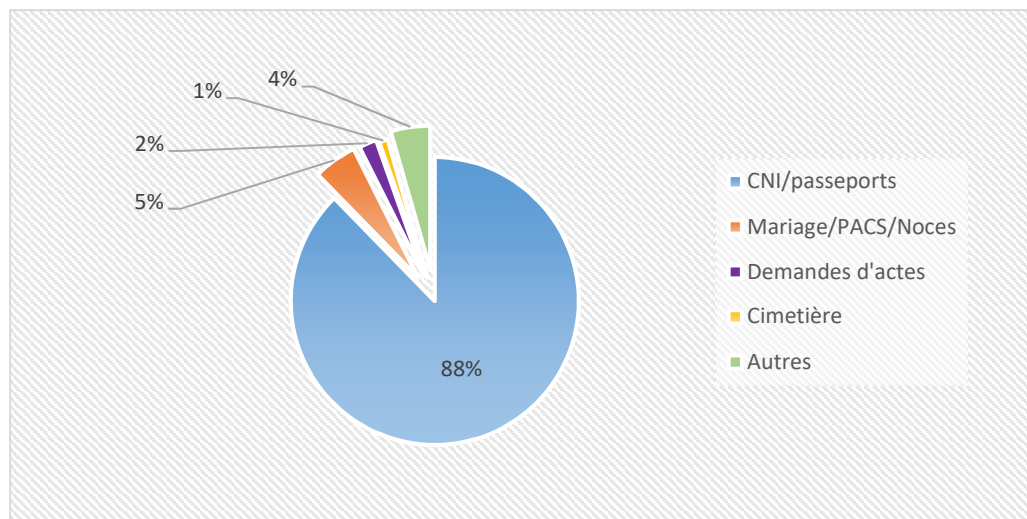
- ✓ 4854 titres (3237 cartes d'identité et 1617 passeports)
- ✓ 45 mariages
- ✓ 50 PACS
- ✓ 137 décès
- ✓ 4 noces d'or
- ✓ 108 naissances
- ✓ 54 reconnaissances antérieures à la naissance
- ✓ 44 médaillés du travail du secteur privé
- ✓ 156 recensements citoyens
- ✓ 2 élections – 9097 électeurs répartis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

Résidence des répondants



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

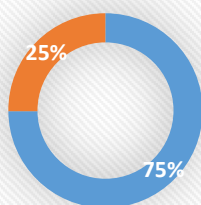
Objet de la visite au service Etat civil



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

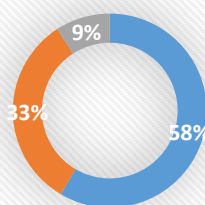
Préparation de la venue

Avant votre venue, avez-vous pris rendez-vous?



■ Oui ■ Non

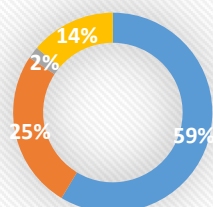
Si oui, de quelle manière?



■ par téléphone ■ sur Internet ■ en mairie

3 usagers sur 4 prennent rendez-vous, principalement par téléphone ou Internet

Avez-vous cherché à obtenir des renseignements avant de vous déplacer en mairie?

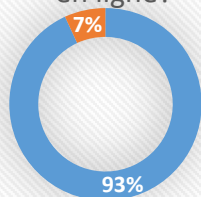


■ Non ■ Oui, par téléphone
■ Oui, par courrier électronique ■ Oui, en consultant le site Internet de la ville

4 usagers sur 10 se renseignent avant leur venue, soit en téléphonant, soit en consultant le site Internet

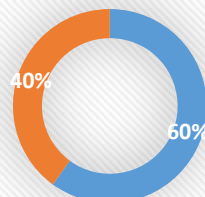
Les démarches en ligne

Savez-vous que certaines démarches sont accessibles en ligne?



■ Oui ■ Non

Si oui, l'avez-vous fait?

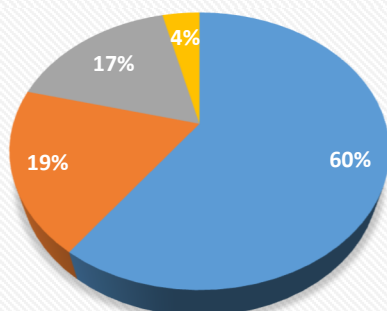


■ Oui ■ Non

93% des répondants savent que les démarches sont possibles en ligne.

Seuls 60% le font.

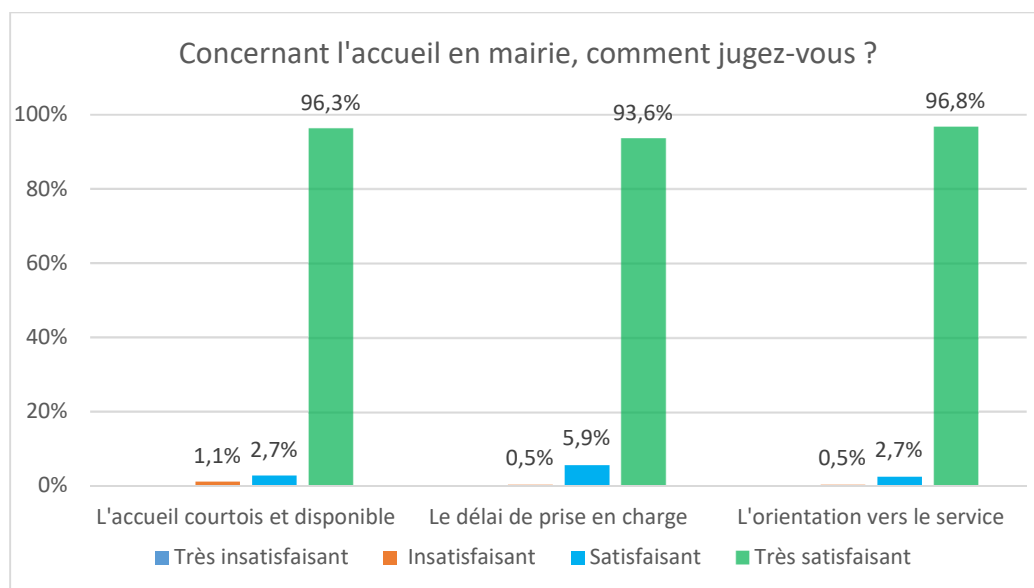
Si non, pourquoi ?



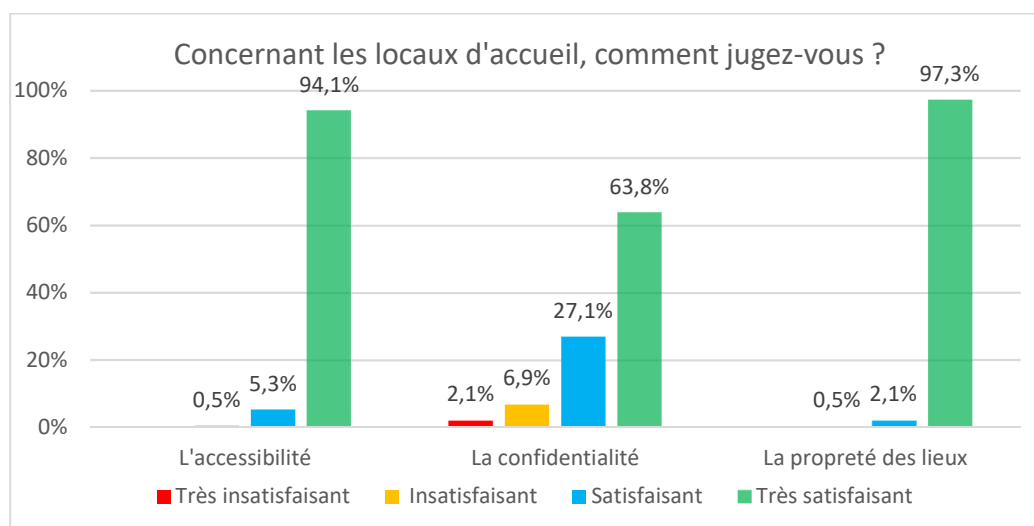
■ Préférence du contact humain ■ Démarche complexe
■ Pas à l'aise avec l'outil informatique ■ Autres

40% ne le font pas car ils préfèrent le contact humain ou considèrent les démarches dématérialisées complexes.

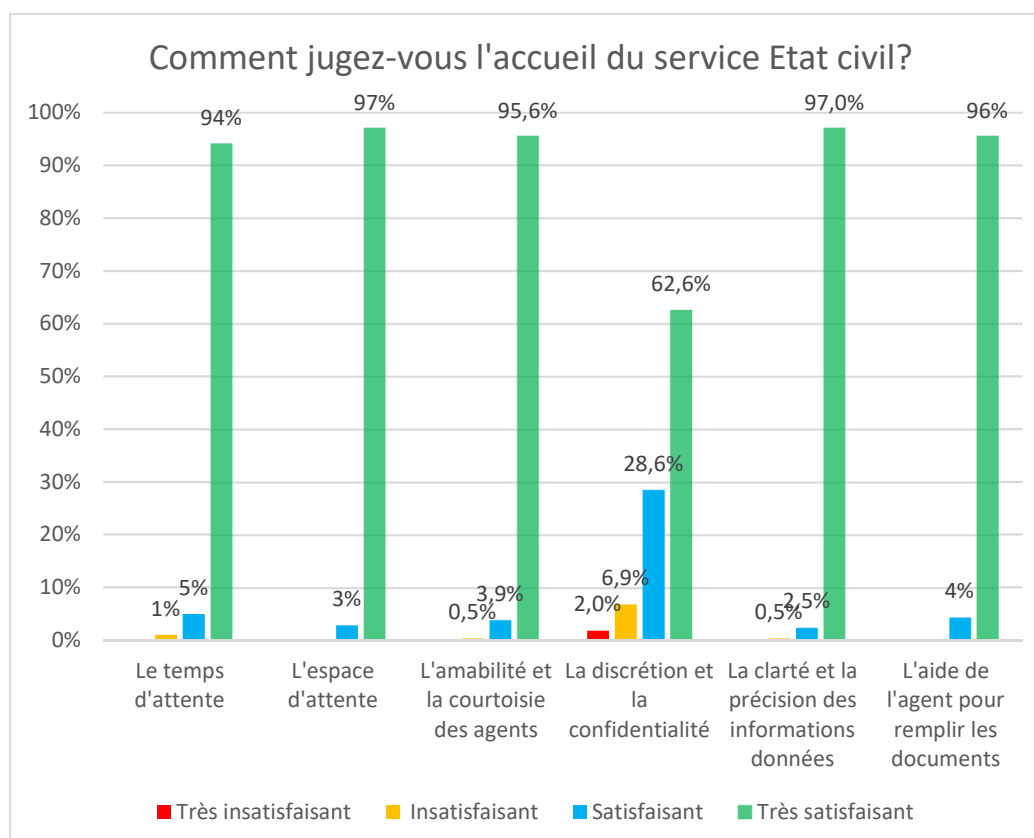
Satisfaction des usagers



Près de **94%** des répondants sont **très satisfaits** de l'accueil réservé en mairie.

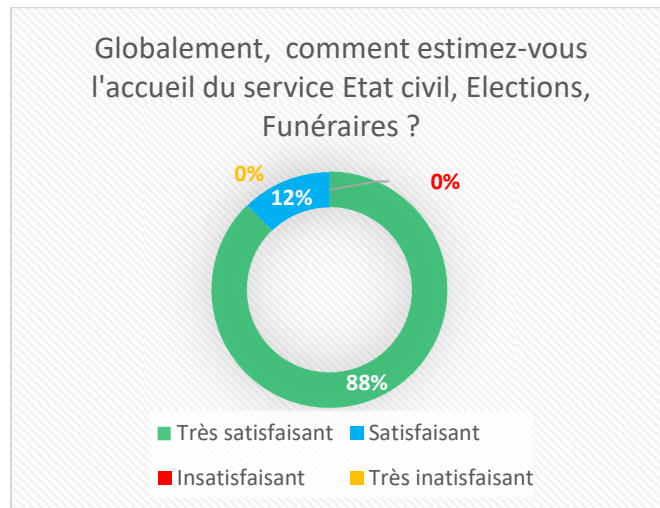


Ces chiffres restent identiques exceptés pour la **confidentialité** des lieux où **7%** n'en sont **pas satisfaits**.



Près de **9%** des répondants sont **insatisfaits**, voire **très insatisfaits** de la **discrétion** et la **confidentialité** des bureaux du service Etat civil.

Satisfaction générale



100% des usagers questionnés sont **satisfaits ou très satisfaits** de l'accueil du service Etat Civil, Election et Funéraire

Points de satisfaction et améliorations à apporter

Les commentaires ont porté sur ...

1. des félicitations (45)

très bon accueil, accueil agréable, rapidité des démarches, professionnalisme, personnel à l'écoute...

2. des souhaits d'aménagements (11)

- ✓ Dangerosité des portes battantes de la mairie qui s'ouvrent vers l'extérieur (5)
- ✓ Manque de confidentialité (4)
- ✓ La signalétique (2)

Manque un panneau pour indiquer que l'entrée administrative ne se trouve pas sur la place
Manque d'indications des guichets au service Etat civil

3. l'amélioration de certains services (5)

- ✓ Problème de réception de SMS pour informer de la disponibilité des documents (3)
- ✓ L'amélioration des délais d'attente (2) pour avoir RDV, le temps de traitement de la demande...

4. le regret des démarches trop informatisées (5)

5. la difficulté de stationnement (2)

A retenir!

- ✓ 203 répondants
- ✓ 44% de Gravelinois
- ✓ 60% des démarches effectuées en ligne
- ✓ 40% préfèrent le contact humain ou trouvent les démarches complexes => nécessité de conserver un accueil physique
- ✓ 100% d'utilisateurs satisfaits ou très satisfaits
- ✓ Points d'amélioration : la discrétion et la confidentialité => Revoir les modalités d'accueil