

# BILAN DE VOS OBSERVATIONS

## REÇUES EN 2023 (SUGGESTION, RÉCLAMATION OU SATISFACTION)

Nous vous remercions de nous aider à améliorer la qualité de notre service public en renseignant une fiche d'observations dans les lieux d'accueil du public ou sur le site de la ville [www.istres.fr](http://www.istres.fr). Vous pouvez également donner votre avis sur Google ou le Facebook de la ville.

### A/ 2023 en quelques chiffres :

**188** observations ont été enregistrées et répondues par le service Qualité dont **180** concernant les services certifiés et **8** pour deux autres services de la collectivité (2 pour le service des piscines et 6 pour le service animation).

**100%** des **188** observations ont fait l'objet d'une réponse par courrier dans un délai de moins de 10 jours pour une réponse de 1er niveau (engagement 90% minimum) et moins de 30 jours pour une réponse définitive ou par mail en moins de 5 jours.

### B/ 164 des 188 observations recueillies nous font part de votre entière satisfaction, soit 87,23% des formulaires renseignés :

Thématique de la satisfaction et service concerné	Nbre de satisfactions
<b>La qualité d'accueil et d'écoute, la prise en charge du dossier, la gestion des RDV, les renseignements fournis, etc.</b>	
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	112
Pour les mairies annexes : Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	27
Pour l'État civil	3
Pour les cimetières et les archives municipales	20
Pour les sports (piscines)	2

Vos avis sur Google	Nbre de satisfactions
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	20 sur 21 avis
Pour la mairie annexe du Prépaou	5 sur 5 avis
Pour la mairie annexe d'Entressen (y compris agence postale)	9 sur 9 avis

### C/ Suite à vos suggestions/réclamations, nous avons mis en place des actions d'amélioration chaque fois que possible :

Thématique de la réclamation	Nbre de réclamations	Réponses apportées / Actions mises en place
<b>Des délais non respectés à l'hôtel de ville</b> : trop d'attente pour un retrait ou pour l'obtention d'un rdv passeport/CNI	4	Problème national Dotation d'un Dispositif de Recueil supplémentaire installé à l'Hôtel de ville.
<b>Un accueil décevant</b> : 1/ n'a pas obtenu la bonne information 2/ a dû revenir 2 fois 3/ un accueil peu agréable	3	Révisions effectuées par les experts auprès des agents pour la délivrance de certaines prestations non maîtrisées et rappel des règles d'accueil.
<b>Les locaux</b> : à l'annexe du Prépaou sont trop bruyants	3	Malgré la présence de panneaux acoustiques. De nouveaux locaux sont attribués (démarrage des travaux en 2025).
<b>Inscriptions</b> : 1/ Difficultés pour inscrire et payer par le kiosque 2/ sentiment d'être défavorisé par les inscriptions sur le kiosque avant le guichet	5	Les inscriptions par le kiosque se font simultanément par le kiosque et au guichet depuis août 2023.
<b>Animation</b> : demande de places aux ACM du mercredi	5	Le service animation ajoute des places au centre aéré chaque fois que possible.
<b>Cimetières</b> : se plaint de l'état du cimetière des Maurettes (herbes)	1	Intervention d'un ESAT pour l'entretien des cimetières.
<b>Régie</b> : facturation de repas pour un enfant qui avait un Pai	1	Le remboursement a été effectué.
<b>Photographes</b> : de nombreuses photos réalisées chez deux photographes de la ville ont été rejetées par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés	2	Il a été demandé aux agents d'accroître leur vigilance du nettoyage fréquent des scanners.

### D/ Nous avons transmis vos 17 observations concernant des services non certifiés qui en assurent le suivi :

Service concerné en 2023	Nombre	Vos remarques
La direction des sports	5	Demande un accueil plus tôt pendant les vacances aux stages sportifs, mecontentement sur la baisse des créneaux aqua gym et demande de place en EMS.
La direction de l'urbanisme	1	Difficultés à joindre le service urbanisme.
Le cabinet du maire	1	Demande de soutien dans le lancement d'un projet.
La direction éducation enfance : service animation	3	Demande de place en centre aéré et remarque sur la qualité des repas à Entressen.
La direction relation administrés (D.R.A.)	5	Demandes d'interventions prises en charge par la DRA : demande de places de parking, problème bornes de recharges électriques, demande d'un banc à l'arrêt de bus...
Le C.C.A.S.	1	Recherche d'emploi dans le social après obtention d'un diplôme.
La commande publique	1	Proposition de mise en place de distributeurs de boissons et de friandises.