

# BILAN DE VOS OBSERVATIONS

## REÇUES EN 2024 (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/ 2024 en quelques chiffres :

**93** observations ont été enregistrées et répondues par le service Qualité concernant les services certifiés

**100%** des **93** 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/ 85 des 93 observations recueillies nous ont font part de votre entière satisfaction, soit 91,40% 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	60
Pour les mairies annexes : Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	14
Pour les cimetières	9
Pour les élections	2

Vos avis sur Google	Nbre de satisfactions
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	4 sur 4 avis
Pour la mairie annexe du Prépaou	4 sur 4 avis
Pour la mairie annexe d'Entressen (y compris agence postale)	3 sur 3 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	1	Les retraits sont réalisé sans rdv.
<b>Un accueil décevant</b> à l'hôtel de ville : un accueil peu agréable	4	Révisions effectuées par les experts auprès des agents pour la délivrance de certaines prestations non maîtrisées et rappel des règles d'accueil.
<b>Accueil</b> : demande la mise en place d'un photocopieur payant	1	Des commerces de proximité proposent ce service.
<b>Cimetières</b> : se plaint de l'état d'un carré du cimetière des Maurettes (herbes)	1	Intervention du personnel d'un ESAT pour l'entretien des cimetières.
<b>Élections</b> : a du revenir plusieurs fois	1	Demande une harmonisation des documents demandés entre le site gouvernement et celui de la mairie.

### D/ Nous avons transmis vos 12 observations concernant des services non certifiés qui en assurent le suivi :

Service concerné en 2024	Nombre	Vos remarques
La direction des sports/transports	2	Demande de renseignements concernant le remboursement du pass annuel transport. Demande concernant le report de séances d'aqua gym.
La direction des événements	1	Proposition commerciale : attraction médiévale.
La direction éducation enfance : service scolaire et animation	2	Demande de précisions sur les activités ACM d'Entressen Remarque sur un menu à la cantine.
La direction relation administrés (D.R.A.)	7	Demandes d'interventions prises en charge par la DRA concernent : internet, un ralentisseur, des problèmes de nuisances sonores dans la rue, un débroussaillage, un nettoyage et la remise en état de la voirie. <b>Satisfaction</b> : remerciements au service allo travaux.