

BILAN DE VOS OBSERVATIONS

REÇUES EN 2022 (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. Vous pouvez également donner votre avis sur Google ou le Facebook de la ville.

A/ 2022 en quelques chiffres :

200 observations ont été enregistrées et répondues par le service Qualité dont **199** concernant les services certifiés et **1** pour un autre service de la collectivité.

100% des **200** 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.

La Maison de la Danse a réceptionné et répondu directement à **8** observations dont **7** positives.

B/ 179 des 200 observations recueillies nous font part de votre entière satisfaction, soit 89,50% des formulaires renseignés :

Thématique de la satisfaction et service concerné	Nbre de satisfactions
La qualité d'accueil et d'écoute, la prise en charge du dossier, la gestion des RDV, les renseignements fournis, etc.	
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	134
Pour les mairies annexes : Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	34
Pour l'État civil	4
Pour les cimetières et les archives municipales	7

Vos avis sur Google	Nbre de satisfactions
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	18 sur 22 avis
Pour la mairie annexe du Prépaou	14 sur 14 avis
Pour la mairie annexe d'Entressen (y compris agence postale)	6 sur 6 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
Des délais non respectés à l'hôtel de ville : trop d'attente pour un RDV passeports/CNI	3	À noter: un nombre de RDV conséquent et exceptionnel cette année. En cas d'affluence, pour les RDV concernant les passeports/CNI : un contrôle des dossiers dès l'arrivée est effectué par un agent positionné à l'accueil.
Un accueil décevant : 1/ n'a pas obtenu le document demandé 2/ a dû revenir 3 fois 3/ un accueil peu agréable	4	Formation des nouveaux agents et révisions effectuées par les experts auprès des agents pour la délivrance de certaines prestations non maîtrisées.
Les locaux : à l'hôtel de ville trop d'éclairages allumés	1	Sensibilisation sur les économies d'énergie et la gestion appropriée des éclairages.
Inscriptions : 1/ sentiment d'être défavorisé par les inscriptions sur le kiosque avant le guichet, manque de places d'accueils lors des vacances et regrette que des enfants d'autres villes soient accueillis, 2/ parents travaillant devraient être prioritaires pour le centre aéré, 3/ pouvoir inscrire en cantine en occasionnel sans avoir à se déplacer au guichet.	4	Les inscriptions par le kiosque se feront simultanément par le kiosque et au guichet à partir d'août 2023 (impossible plus tôt car édition du calendrier déjà lancée lors de la réclamation). Le service animation ajoute des places au centre aéré chaque fois que possible. L'inscription en ligne pour la cantine en occasionnel est à l'étude
Une information insuffisante : il n'a pas été précisé que le seul changement d'adresse pour renouveler une CNI valide 15 ans était refusé par l'ANTS	1	Cette restriction a été instaurée par l'ANTS en raison de l'affluence record des demandes : un questionnement est effectué par l'agent lors de la prise de RDV par téléphone ou <i>in situ</i> avec plus de vigilance sur la raison du renouvellement.
État civil : finaliser un dossier mariage le jour même de la réservation de la date et de l'heure de la cérémonie	1	Le dépôt de dossier doit se faire sur RDV afin de permettre d'avoir du temps pour vérifier les pièces et l'intention matrimoniale des futurs époux.
Cimetières : 1/ la hauteur des herbes, 2/ une céramique endommagée lors de l'entretien par projection de gravillons, 3/ pas d'accès à l'eau pour arroser en raison d'une fuite	4	La mise en place du Zéro Phyto est rappelée : une nouvelle organisation de l'entretien est mise en place.
Sports et informatique : une activité aqua gym de plus en plus réduite et des pannes récurrentes de l'informatique aux guichets de l'hôtel de ville	1	Une réorganisation en fonction de la fréquentation de certaines activités a été mise en place ; le service informatique intervient lorsque la panne est liée au réseau interne : il s'agit parfois de dysfonctionnements extérieurs (terminaux bancaires ou panne nationale ANTS)
Élections : inscrite depuis deux ans et n'a jamais reçu sa carte d'électeur	1	Cette carte peut être réclamée auprès du service des élections : en cas d'adresse incomplète, la Poste retourne les cartes non distribuées.
Maison de la danse/association Pulsion : une tarification trop élevée pour les places de la biennale	1	L'association est seule décisionnaire de sa gestion financière.

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

Service concerné en 2022	Nombre	Vos remarques
La direction des sports	2	Satisfaction sur la qualité des encadrements effectués par les éducateurs sportifs.
Les piscines	1	La gratuité de l'aqua gym possible à partir de 80 ans : souhaite une baisse de cet âge.
La direction éducation enfance : service animation	4	Des remarques sur le nombre de places, le déroulement de séjours ou le centre aéré ainsi que la qualité des repas : les parents ont été appelés par les responsables.
La direction relation administrés (D.R.A.)	3	Demandes d'interventions prises en charge par la D.R.A. : supports pour vélos, agrandissement d'un parc de jeux, nuisance par présence d'insectes.
Le C.C.A.S.	1	Comment obtenir un chèque énergie et intégrer la mutuelle municipale.
Les espaces verts	1	Satisfaction sur la décoration de Noël à l'accueil de l'hôtel de ville ; regrette que certains objets décoratifs soient écrits en anglais