

# BILAN DE VOS OBSERVATIONS

## REÇUES EN 2025 (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/ 2025 en quelques chiffres :

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

**100%** des **70** observations ont fait l'objet d'une réponse par courrier dans un délai de moins de 10 jours pour une réponse de 1<sup>er</sup> niveau (engagement 90% minimum) et moins de 30 jours pour une réponse définitive ou par mail en moins de 5 jours.

### B/ 67 des 70 observations recueillies nous ont font part de votre entière satisfaction, soit 95,71% 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	39
Pour les mairies annexes : Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	21
Pour les cimetières	7

Vos avis sur Google	Nbre de satisfactions
Pour la mairie annexe du Prépaou	3 sur 3 avis
Pour la mairie annexe d'Entressen (y compris agence postale)	4 sur 4 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 de réception d'un titre : trop d'attente pour la réception d'une CNI	1	Les titres sont édités par l'ANTS.
Un accueil décevant à l'hôtel de ville : a du revenir plusieurs fois	2	Demande une harmonisation des documents demandés entre le site gouvernement et la mairie.

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

Service concerné en 2025	Nombre	Vos remarques
La direction des sports/transports	2	Demande de renseignements concernant l'absence de transport entre Entressen et Istres le dimanche. Demande concernant les créneaux et les horaires de l'aqua gym..
La direction de la communication	1	Demande de précisions sur les horaires des piscines.
La direction éducation enfance : service scolaire et animation	1	Demande d'information sur l'absence d'ACM lors des deux dernières semaines d'août.
La direction relation administrés (D.R.A.)	7	Demandes d'interventions prises en charge par la DRA : concerne des dépôts de gravats, demande de place de parking, un entretien et débroussaillage superficiel, le signalement d'un danger sur la voirie et un nettoyage et désherbage à Entressen.