

# 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 fait 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/transport                              | 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. |