petit-quevilly.fr

CERTIFICATION ET LABEL

Engagement Qualité

Désireuse de toujours assurer une qualité de service à ses usagers, la Ville de Petit-Quevilly a so uhaité s'engager dans une démarche de certification de la qualité de l'accueil.

Certification Qualivilles

La Ville a choisi le référentiel AFAQ Service Confiance REF-111-02 QUALIVILLES pour mener cette démarche.

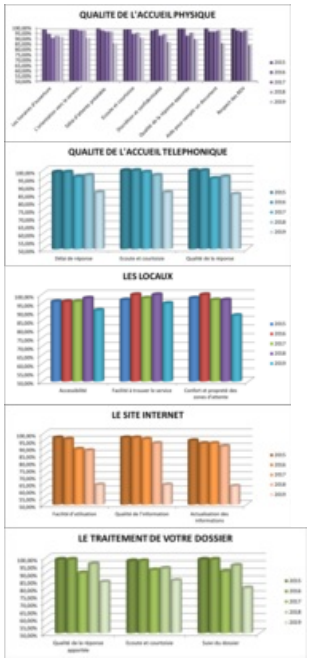
Depuis le 5 septembre 2014, la Ville de Petit-Quevilly est certifiée Qualivilles®. Ce référentiel définit un ensembl e d'engagements (information et orientation, accueil, élaboration et transmission des réponses, dispositif d'écou te …) visant à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Désireuse de poursuivre cette démarche, la Ville poursuit cette politique en s'engageant à mettre en œuvre le référentiel Qualivilles® (REF 111) du 12 avril 2 017.

La Mairie de Petit-Quevilly s'est engagée dans une démarche de qualité de ses services municipaux au travers l' accueil, l'orientation, l'information du public, la délivrance d'actes administratifs et de certaines de ses prestatio ns. A ce titre, elle bénéficie pour la période allant du 6 septembre 2017 au 5 septembre 2020 de la certification Qualivilles® pour le périmètre suivant :

Déterminer des axes de progrès

Dans le cadre du Programme d'Amélioration Continue, une enquête de satisfaction est réalisée annuellement. L' analyse des réponses permet de déterminer des axes de progrès et d'élaborer des plans d'actions ayant pour o bjectif de répondre de façon optimale aux attentes des usagers et des administrés.

L'enquête 2019 s'est déroulée du 2 au 17 mai. Sur les 15 825 formulaires mis à disposition physiquement, la Ma irie a réceptionné 173 enquêtes soit un taux de 1,09% de retour. L'enquête était également disponible par le biais du site internet de la Ville.



Conformément à l'engagement n°33 du référentiel imposant la mise en œuvre d'actions correctives quand le ta ux de satisfaction est inférieur à 75%, une étude est en cours pour refondre le site internet de la collectivité. En outre, au vu des résultats de 2019 sur les autres items, des actions correctives seront prochainement définies.

S'agissant des suggestions et/ou réclamations faites par les administrés dans le cadre de l'enquête de satisfac tion, une réponse sera transmise aux personnes ayant mentionnées leurs coordonnées.

Bilan des réclamations pour l'année 2021

Soucieuse de la qualité de son accueil et du service rendu aux usagers et aux administrés, la Ville de Petit-Quevilly s'est engagée dans la démarche visant à la certification Qualivilles® des périmètres suivants : accueil de l'Hôtel de Ville, Service des Affaires Administratives, Cimetière, Bibliothèque François-Truffaut, Cabinet du Maire, Cadre de Vie, Direction de la Prévention et du Développement Social Urbain, Police Municipale, Accueil Enfance Loisirs, Pôle Petite Enfance, Centre Communal d'Action Sociale (Action Sociale et Logement). Conformément à l'engagement n° 32 du référentiel Qualivilles®, la Ville se doit de répondre à au moins 80% des suggestions ou réclamations dans un délai de moins de 15 jours ouvrés.

Répartition des compétences entre la Ville et la Métropole Rouen Normandie

Depuis le 1er janvier 2015, la Métropole Rouen Normandie est compétente pour exercer certaines activités en lieu et place des communes tels que les travaux de voirie ou l'éclairage public qui font néanmoins l'objet de réclamations auprès de la Mairie. Si la Ville transfère ces réclamations auprès de l'établissement public de coopération intercommunale, les administrés sont, en outre, invités à adresser leurs doléances en contactant la Métropole au 0 800 021 021 (numéro vert) ou en se connectant à la page www.metropole-rouen-normandie.fr

Bilan global des réclamations 2021

Pour l'année 2021, le nombre de réclamations s'élève à 169 soit une hausse de 36,25% par rapport à 2020 qui comptait 80 réclamations. Cette forte augmentation résulte de la prise en compte des réclamations enregistrées au niveau des réseaux sociaux.

Accueil Enfance et Loisirs : 3 réclamations (pour rappel 1 en 2020)

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Réclamation concernant la tarification au niveau de la cantine scolaire	Explication sur la mise en oeuvre de l
1	Réclamation portant sur ration au niveau des repas de la cantine scolaire	Réponse sur le calcul des rations
1	Réclamation sur l'adhésion à une Maison de l'Enfance	Prise en compte de la demande avec

Cadre de Vie : 17 réclamations (pour rappel 21 en 2020)

Aucune des 17 saisines de 2021 mentionnées ci-dessous n'a été enregistrée comme une réclamati on.

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
4	Mauvais état de la voirie publique	Les demandes ont été transmises à
1	Création d'un passage piéton	La demande a été transmise à la Mé
1	Création d'une place handicapée	Il existe déjà 4 places de stationnem
2	Travaux d'entretien sur les arbres bordant la voirie	Intégration de cette végétation dans
4	Défauts dans le cadre de la signalisation des voiries	Les demandes ont été transmises à
1	Mobilier urbain	Programmation de l'installation 'une
4	Défauts d'éclairage public	Les demandes ont été transmises à

Contrairement à 2019 et 2020, il n'a été recensé en 2021 aucune demande portant sur la propreté d e la voirie. La très majorité des saisines (76%) porte sur des compétences de la Métropole Rouen Normandie.

Bibliothèque : 1 réclamation (pour rappel 1 en 2020)

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Réclamation quant à l'obligation de présenter le passe sanitaire	Rappel de la règlementation national

Cabinet du Maire : 2 réclamations (pour rappel 18 en 2020)

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Difficultés de stationnement et circulation	Échange avec l'administré
1	Refus de candidature et demande de logement	Échange avec l'administré

Centre Communal d'Action Sociale : 0 réclamation (pour rappel 0 en 2020)

Aucune réclamation n'a été enregistrée sur cette période.

Cimetière : 26 réclamations (pour rappel 17 en 2020)

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
11	Vols	Patrouille de la police municipale et i
1	Fermeture du cimetière pendant les heures d'ouverture	Rappel du prestataire
14	Entretien cimetière	Poursuite de la politique 0 phyto, des

Petite enfance : 0 réclamations (pour rappel 0 en 2020)

Aucune réclamation n'a été enregistrée sur cette période.

Police municipale : 11 réclamations (pour rappel 19 en 2020)

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
7	Problèmes de stationnement et de circulation	Patrouille de la police municipale
1	Contestation d'une verbalisation	Instruction du dossier
1	Problème d'accès au service « Point d'accès au droit »	Fermeture du service au mois d'a
1	Nourriture donnée aux chats errants	Patrouille de la police municipale
1	Rodéo de moto cross	Patrouille de la police municipale

La majorité (63%) des réclamations concerne des difficultés de stationnement et la vitesse excessive des véhicules.

Communication : 109 réclamations

Sur la base des 109 réclamations recensées par la Communication, il est intéressant de remarquer que 88% des réclamations sont effectuées par le biais des réseaux sociaux, les autres modes de saisine utilisés sont les appels téléphoniques (8%), les mails (3%) et les demandes orales (1%).

S'agissant des 20 réclamations concernant directement les activités de la Communication, elles se concentrent, à l'exception d'une portant sur la suppression d'un message mensonger, sur l'absence de distribution du bulletin d'informations municipales.

Les réclamations émises sur les réseaux sociaux impactant d'autres services ou directions sont transmises aux acteurs compétents.

OBJET DE LA RÉCLAMATION	NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
	2	Non-respect du couvre-feu et des règles sanitaires	Patrouilles conjointes entre
	8	Non-respect des règles afférentes à la verbalisation	Procédure de verbalisation
	2	Travaux de mécanique sur la voirie	Contrôle de la Police Munic
	1	Demande enlèvement de véhicule	Véhicule sur le terrain d'un
Sécurité	1	Fort bruits la nuit par des personnes	Contact de l'usager par la P

Sécurité	1	Fort bruits la nuit par des personnes	Contact de l'usager par la P
	4	Rodéos sauvages	Contact de l'usager par la P
	1	Présence d'un drogué	Contrôle de la Police Munic
	1	Demande agent de sécurité pour passage des piétons	Mise en place d'un piétonnie
	1	Vitesse excessive	Contrôle de la Police Munic
Végétation	1	Réclamation quant à l'abattage d'arbres	Prise de contact par le Cab
	1	Demande élagage	Programmation des travau
	1	Défaut de propreté d'un parc municipal	Programmation de l'interve
	1	Demande entretien des espaces verts	Intervention plus précision
	3	Présence de végétation indésirable sur la voirie	Intervention sur le nettoiement d
	1	Défaut dans la tonte d'espaces verts	Explication sur la politique
Éclairage et électricité	3	Éclairage de sites municipaux	Information des services d'u
	20	Problème d'éclairage public	Compétence de la Métropo
	1	Présence de fils électrique	Transfert à ErDF
Propreté	13	Dépôts sauvages de déchets	Compétence de la Métropo
	1	Demande d'une poubelle	Programmation de l'installa
	2	Absence de collecte des ordures	Compétence du SMEDAR
Circulation	2	Difficulté pour se déplacer en raison des travaux	Rappel des consignes aux
	1	Trous sur la voirie publique	Compétence de la Métropo
	1	Absence de signalisation	Compétence de la Métropo
	1	Problème de stationnement	Rappel des consignes aux
	1	Problème d'accès à une école	Rappel des consignes aux
Santé	1	Mauvaise odeur sur la Commune	Contact de l'usager par le C
	1	Nuisances sonores en raison d'une activité professionnelle	Contact de l'usager par le C
	1	Émanation de poussières en raison d'une activité	Contact de l'usager par le C

	2	Bruits et poussières en raison des travaux	Rappel des consignes aux
Fibre	1	Problème d'installation	Incompétence de la Mairie
	1	Demande pour disposer de la fibre	Incompétence de la Mairie
Réseau d'eau	3	Coupure d'eau chaude	Incompétence de la Mairie,
Scolaire	1	Demande de pass'cool	Invitation à venir le cherche
	1	Problème de chauffage dans une école	Intervention du prestataire

Informations sur les modalités de traitement des réclamations :

En cas de suggestions et/ou réclamations, des formulaires sont à votre disposition à l'accueil de l'Hôtel de Ville , à l'Accueil Enfance Loisirs, au Centre Communal d'Action Social au niveau de l'Espace Saint-Julien (rue Martial -Spinneweber), au cimetière (rue Stalingrad), à la Bibliothèque François-Truffaut (rue François-Mitterrand) au niv eau des crèches et halte-garderie Brin de Malice (7 allée Paul-Gauguin) et Ribambelle (rue Martial-Spinneweber) . Le formulaire peut également être complété sur le site Internet de la Ville : www.petit-quevilly.fr. Ce formulaire peut être déposé aux différents points d'accueil ou retourné par mail (mairie@petit-quevilly.fr) ou par courrier à l 'adresse : Hôtel de Ville / Place Henri-Barbusse / BP 202 / 76141 PETIT-QUEVILLY CEDEX

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter le Responsable Qualité, Basile BERNARD (b asile.bernard@petit-quevilly.fr)

VILLE DE PETIT-QUEVILLY
Hôtel de ville
Place Henri-Barbusse - BP 202
76141 Petit-Quevilly Cedex
02 35 63 75 00