

## Engagement Qualité

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

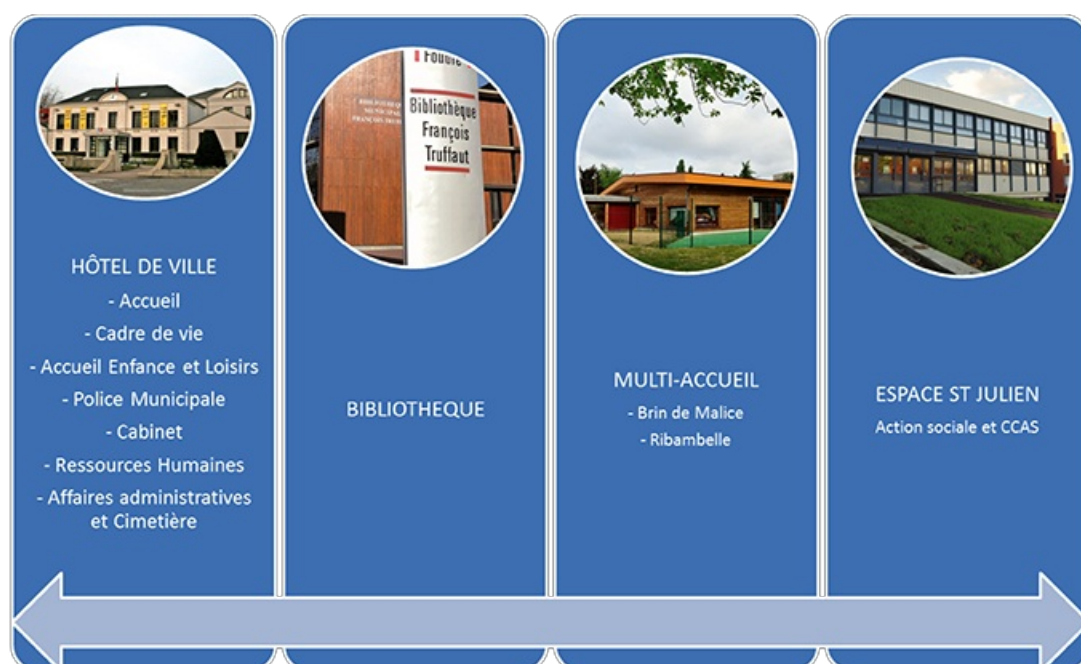
### Certification Qualiville

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

Depuis le 5 septembre 2014, la Ville de Petit-Quevilly est certifiée Qualiville®. Ce référentiel définit un ensemble d'engagements (information et orientation, accueil, élaboration et transmission des réponses, dispositif d'écoute et ...) 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 2017.

### Résultats de l'enquête de satisfaction 2019

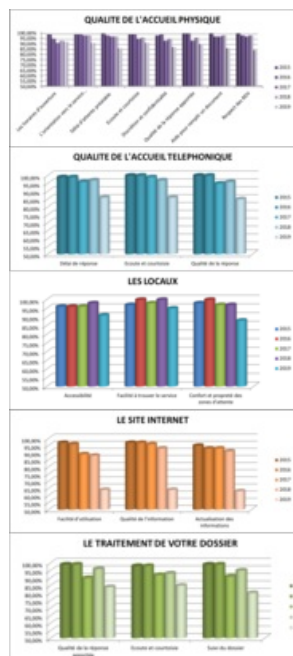
La Mairie de Petit-Quevilly s'est engagée dans une démarche de qualité de ses services municipaux au travers l'accueil, l'orientation, l'information du public, la délivrance d'actes administratifs et de certaines de ses prestations. A ce titre, elle bénéficie pour la période allant du 6 septembre 2017 au 5 septembre 2020 de la certification Qualiville® 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 objectif 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 Mairie 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 taux 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 satisfaction, une réponse sera transmise aux personnes ayant mentionnées leurs coordonnées.

# Bilan des suggestions / réclamations 2018

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 Qualiville® 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 Qualiville®, 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 Commune 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 la gestion de la voirie ou l'éclairage public qui font aujourd'hui l'objet de réclamations auprès de la Mairie. Les administrés sont donc invités à adresser leurs doléances en contactant la Métropole au 0 800 021 021 (numéro vert) ou en se connectant à la page (lien externe : ) [www.metropole-rouen-normandie.fr](http://www.metropole-rouen-normandie.fr) ↗

## Bilan global des réclamations 2018

Pour l'année 2018, le nombre de réclamations s'élève à 85 dont 94,12% ont fait l'objet d'une réponse dans le délai imparti soit en moins de 15 jours ouvrés.

L'item le plus important porte sur l'entretien du cimetière (16,47% des réclamations) et résulte de la décision de plus utiliser de produits phytosanitaires nocifs pour la santé humaine et la biodiversité, et, du choix d'enherber le site. La 2ème source de réclamation (15,30%) porte sur des vols au niveau du cimetière et a eu pour conséquence de renforcer les patrouilles de police municipale. Enfin, 9 réclamations (7,65%) portaient sur des demandes d'intervention relevant non pas de la Commune mais de la Métropole Rouen Normandie.

## Affaires scolaires : 10 réclamations



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
5	Tarification ou facturation	Il a été transmis les identifiants, préc
1	Comportement d'un agent	L'agent a été reçu par sa hiérarchie
1	Sécurité au niveau d'une école	Il a été procédé à une visite sur site
1	Absence d'affichage du menu de la restauration scolaire	Un affichage socialisé a été réalisé
1	Interdiction faite aux enfants de se rendre dans certaines parties de l'école	Les enfants ne peuvent pas entrer dans certaines parties de l'école
1	Dénonciation anonyme sur une colonne de la cour	Une enquête a été faite

## Affaires administratives : 2 réclamations



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Effondrement d'une partie d'un pignon	Instruction du dossier
1	Détérioration d'un élément de clôture	Intervention des services pour réparation

## Bibliothèque : 1 réclamation



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Absence de climatisation et panne d'éclairage	Demande d'intervention à un prestataire

## Cabinet du Maire : 1 réclamation



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Réclamations diverses concernant le Quartier de la Mairie	Aucune réponse de la Mairie administré à la

## Centre Communal d'Action Sociale : 2 réclamations



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Voyage organisé en 2018	Nécessité de respecter les délais d'ir
1	Non remboursement suite à l'annulation de l'activité	Nécessité de respecter le délai

## Cimetière : 26 réclamations



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Demande d'élagage d'un arbre	Elagage réalisé et projet en 2019 de
13	Entretien du cimetière	L'entretien des concessions relève de
10	Vols dans le cimetière	Renforcement des patrouilles de la p
1	Personne enfermée dans le cimetière	Rappel des consignes auprès du pre
1	Enlèvement d'une plante devant le colombarium	Rappel au règlement



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Manque d'activités au niveau de l'École de Musique, de Danse et de Théâtre	Proposition de dates et de lieux
1	Horaires d'accueil du centre de loisirs	Explications sur la détermination
1	Demande de remboursement de cours de l'École de Musique, de Danse et de Théâtre	Précisions sur les modalités de remboursement
1	Demande de modification des dates de présence au centre aéré	Rappel des règles de présence
2	Remboursement suite à une désinscription au centre de loisirs	Rappel des règles de remboursement

## Petite enfance : 1 réclamation



NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Inscription sur liste d'attente	Enfant né 3 mois avant la date d'ouverture

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
3	Verbalisation en matière de stationnement	Réinstructio des dossiers
1	Non-respect du stationnement alterné	Signalement aux policiers municipaux
1	Nuisances (son et stationnement) d'un établissement	Rappel à l'ordre du gérant
1	Nuisance	Demande de précisions auprès de l'établissement
3	Vols au niveau du cimetière	Renforcement des patrouilles de la police municipale
1	Altercation entre deux personnes au niveau du cimetière	Faites signale à l'agent en charge du cimetière
1	Insécurité autour d'un établissement	Signalement aux policiers municipaux

NOMBRE DE RÉCLAMATION	OBJET DE LA RÉCLAMATION	RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
1	Mauvais entretien d'un bâtiment, présence de déchets	Information du propriétaire privé et suivi
1	Éclairage public défaillant	Transmission de l'information à la Mairie
2	Problème au niveau d'une bordure de trottoir	Transmission de l'information à la Mairie Travaux doivent être réalisés au mois de mai
1	Écoulement d'eau sur la chaussée	Information du propriétaire privé
2	Présence d'un dépôt sauvage d'ordure	Transmission de l'information à la Mairie
1	Trottoirs et bouches d'égouts endommagés	Transmission de l'information à la Mairie
1	Parking Ribambelle dangereux, difficile d'accès	Étude de faisabilité en raison de la législation
2	Problème d'interphone au niveau de Ribambelle	Remplacement du dispositif
1	Entretien voie public et espaces verts	Mauvais entretien au niveau d'une parcelle
1	Recours contre arrêté de stationnement	Explications données sur l'acte



1	Détritus au niveau du chantier d'une é	Mise en demeure du prestataire
1	Demande de sacs poubelles	Transmission de l'information à la M
1	Impasse non entretenue	Demande d'intervention à un prestat
1	Travaux au niveau de la voirie	Transmission de l'information à la M
1	Végétation importante sur l'emprise de la voirie	Le service a été en cours pour déterminer
2	Des spots du stade Gambade restent à l'arrêt	Appels des consignes aux usagers
1	Difficultés de stationnement	Demande d'intervention auprès de la
1	Stagnation d'eaux pluviales	Transmission de l'information à la M

Pour l'année 2018, le nombre de suggestions s'élève à 4 qui ont fait l'objet d'une réponse dans le délai imparti soit en moins de 15 jours ouvrés. Elles concernent toutes la Petite Enfance et plus précisément les crèches. 3 d'entre elles portent sur le manque de place de stationnement, problématique qui est en cours d'instruction, une autre sollicite la mise à disposition de repas.



**VILLE DE PETIT-QUEVILLY**

Hôtel de ville  
Place Henri-Barbusse - BP 202  
76141 Petit-Quevilly Cedex