

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 <https://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	Objet	Réponse
1	Réclamation concernant la tarification au niveau de la cantine scolaire	Explication sur la mise en œuvre de la nouvelle tarification avec le calcul basé sur le Quotient Familial
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 annulation de l'adhésion

- **Affaires administratives :** 0 réclamation (pour rappel 2 en 2020)
- **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 réclamation.

Nombre	Objet	Réponse
4	Mauvais état de la voirie publique	Les demandes ont été transmises à la Métropole Rouen Normandie qui dispose de la compétence pour réaliser les travaux
1	Création d'un passage piéton	La demande a été transmise à la Métropole Rouen Normandie qui dispose de la compétence pour réaliser les travaux
1	Création d'une place handicapée	Il existe déjà 4 places de stationnement dans la rue ce qui est conforme à la réglementation
2	Travaux d'entretien sur les arbres bordant la voirie	Intégration de cette végétation dans la prochaine intervention
4	Défauts dans le cadre de la signalisation des voiries	Les demandes ont été transmises à la Métropole Rouen Normandie qui dispose de la compétence pour réaliser les travaux
1	Mobilier urbain	Programmation de l'installation d'une poubelle

4	Défauts d'éclairage public	Les demandes ont été transmises à la Métropole Rouen Normandie qui dispose de la compétence pour réaliser les travaux
---	----------------------------	---

Contrairement à 2019 et 2020, il n'a été recensé en 2021 aucune demande portant sur la propreté de 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	Objet	Réponse
1	Réclamation quant à l'obligation de présenter le passe sanitaire	Rappel de la réglementation national

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

Nombre	Objet	Réponse
1	Difficultés de stationnement et circulation	Échange avec l'administré
1	Refus de candidature et demande de bourse	Échange avec l'administré

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

- **Cimetière** : 26 réclamations (pour rappel 17 en 2020)

Nombre	Objet	Réponse
11	Vols	Patrouille de la police municipale et invitation à déposer plainte Prise de contact avec le prestataire
1	Fermeture du cimetière pendant les heures d'ouverture	Rappel fait au prestataire
14	Entretien cimetière	Poursuite de la politique 0 phyto, des missions insertion et de la végétalisation

Comme lors des précédentes années, les réclamations s'orientent principalement sur l'entretien du site (54%) et les vols (42%). La hausse du nombre global des réclamations peut s'expliquer par une fréquentation plus importante du site en 2021 étant donné sa fermeture pendant le 1<sup>er</sup> confinement en 2020.

- **Petite enfance** : 0 réclamation (pour rappel 0 en 2020)
- **Police municipale** : 11 réclamations (pour rappel 19 en 2020)

Nombre	Objet	Réponse
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 de ce service au mois d'août
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.

- **Accueil Mairie** : 0 réclamation (pour rappel 1 en 2020)
- **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.

Thématique	Nombre	Objet	Actions
Sécurité	2	Non-respect du couvre-feu et des règles sanitaires	Patrouilles conjointes entre la Police Municipale et la Police Nationale
	8	Non-respect des règles afférentes au stationnement	Procédure de verbalisation et d'enlèvement
	2	Travaux de mécanique sur la voirie	Contrôle de la Police Municipale
	1	Demande enlèvement de véhicule	Véhicule sur le terrain d'un bailleur privé
	1	Fort bruits la nuit par des personnes	Contact de l'utilisateur par la Police Municipale
	4	Rodéos sauvages	Contact de l'utilisateur par la Police Municipale
	1	Présence d'un drogué	Contrôle de la Police Municipale
	1	Demande agent de sécurité pour passage des piétons entre 2 écoles	Mise en place d'un remplaçant
	1	Vitesse excessive	Contrôle de la Police Municipale
Végétation	1	Réclamation quant à l'abattage d'arbres	Prise de contact par le Cabinet
	1	Demande élagage	Programmation des travaux
	1	Défaut de propreté d'un parc municipal	Programmation de l'intervention
	1	Demande entretien des espaces verts	Intervention plus précision sur le périmètre d'intervention de la Ville
	3	Présence de végétation indésirables sur la voirie	Intervention actuellement du prestataire de la Ville
Éclairage et électricité	1	Défaut dans la tonte d'espaces verts	Explication sur la politique zéro phyto et la gestion différée
	3	Éclairage de sites municipaux en dehors des heures d'ouverture	Informations transmises aux services
	20	Problème d'éclairage public	Compétence de la Métropole Rouen Normandie
Propreté	1	Présence de fils électrique	Transfert à ErDF
	13	Dépôts sauvages de déchets	Compétence de la Métropole Rouen Normandie
	1	Demande d'une poubelle	Programmation de l'installation de l'équipement
Circulation	2	Absence de collecte des ordures	Compétence du SMEDAR
	2	Difficulté pour se déplacer en raison de travaux	Rappel des consignes aux constructeurs
	1	Trous sur la voirie publique	Compétence de la Métropole Rouen Normandie
	1	Absence de signalisation	Compétence de la Métropole Rouen Normandie
	1	Problème de stationnement en raison de travaux	Rappel des consignes aux constructeurs
	1	Problème d'accès à une école en raison de travaux	Rappel des consignes aux constructeurs
Santé	1	Mauvaise odeur sur la Commune	Contact de l'utilisateur par le Cabinet
	1	Nuisances sonores en raison d'une activité professionnelle	Contact de l'utilisateur par le Cabinet
	1	Émanation de poussières en raison d'une activité professionnelle	Contact de l'utilisateur par le Cabinet
	2	Bruits et poussières en raison de travaux	Rappel des consignes aux constructeurs
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, transfert des réclamations à la Métropole
Scolaire	1	Demande de pass'cool	Invitation à venir le chercher en Mairie
	1	Problème de chauffage dans une école	Intervention du prestataire de la Ville

## **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 niveau 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](http://www.petit-quevilly.fr). Ce formulaire peut être déposé aux différents points d'accueil ou retourné par mail ([mairie@petit-quevilly.fr](mailto: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, Samuel FRERET ([samuel.freret@petit-quevilly.fr](mailto:samuel.freret@petit-quevilly.fr))