

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 invités, en outre, 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 2019 :

Pour l'année 2019, le nombre de réclamations s'élève à 124 soit une hausse de 45,88% par rapport à 2018 qui comptait 85 réclamations.

L'item le plus important porte sur le cimetière (32,26%) sachant que les réclamations, comme en 2018, sont principalement liés à des vols et à l'entretien. Le 2ème périmètre destinataire de réclamations est la police municipale (19,35%) faisant état d'un mécontentement au regard des incivilités commises par certains conducteurs.

Il est à noter que 8 réclamations (6,4%) portent sur des demandes d'intervention relevant non pas de la Ville mais de la compétence de la Métropole Rouen Normandie, ce chiffre était de 9 en 2018 et représentait 10,59% des réclamations.

- **Accueil Enfance et Loisirs** : 20 réclamations (pour rappel 16 en 2018 soit 25% d'augmentation)

Nombre	Objet	Réponse
15	Tarifcation ou la facturation	Contrôle des factures
2	Dysfonctionnement de Kiosque sur le site internet	Problème résolu avec prestataire et la Direction Informatique
1	Refus de remise d'un enfant à un adulte	Contrôle de l'autorisation
1	Inscription pour Educ'Sport	Inscription des enfants réalisée au service Accueil Enfance et Loisirs
1	Inscription garderie	Demande de dépôt de dossier pour procéder à l'inscription

Le nombre de réclamations afférentes à la tarification est passé de 5 en 2018 à 15.

- **Affaires administratives** : 2 réclamations (pour rappel 2 en 2018 soit stable)

Nombre	Objet	Réponse
1	Réalisation d'une CNI	Prise de contact avec usager pour lui expliquer la procédure
1	Erreur dans acte d'état civil	Rectification effectuée

- **Cadre de Vie** : 17 réclamations (pour rappel 24 en 2018 soit 29% de moins)

Nombre	Objet	Réponse
4	Dégradation, mauvais état de la voirie, défaut d'éclairage public	Transmission à la Métropole
2	Circulation et vitesse excessive	Études et mesures réalisées pour vérification avant éventuellement la réalisation de travaux par la Métropole
2	Dégradations sur le secteur Petit-Quevilly Village	Réparations effectuées et patrouilles de la police municipale
1	Comportement d'un agent lors d'un état des lieux Salle du Quadrant	L'agent a été reçu par sa hiérarchie
1	Dégradations bien publics (aire de jeux...)	Réparations effectuées et patrouilles de la police municipale
1	Nuisances des travaux au niveau du secteur de la Mairie	Précautions nécessaires prises pour limiter les nuisances et information des sociétés
1	Création stationnement pour personnes handicapées	Présence déjà de 2 places
1	Dépôts sauvages sur voie publique	Transmission à la Métropole
1	Déchets sur la voirie publique	Transmission à la Métropole
1	Éclairage public éteint au niveau du quartier Matisse	Transmission à la Métropole
1	Redéfinition d'un sens de circulation	Études et mesures réalisées pour vérification avant éventuellement la réalisation de travaux par la Métropole
1	Invasion de rats dans résidence	Information du bailleur
1	Installation de ralentisseurs	Études et mesures réalisées pour vérification avant éventuellement la réalisation de travaux par la Métropole

Alors qu'en 2018 aucune réclamation n'a été faite concernant les dépôts sauvages, l'année 2019 voit apparaître cette thématique. Il est à noter que 64,71% des réclamations concernent de près ou de loin des compétences de la Métropole.

- **Bibliothèque** : 4 réclamations (pour rappel 1 en 2018 soit une augmentation de 300%)

Nombre	Objet	Réponse
3	Dysfonctionnement imprimante	Remplacement de l'imprimante défectueuse
1	Problème de chauffage dans salle de travail	Prise de contact avec société de maintenance pour intervention

- **Cabinet du Maire** : 7 réclamations (pour rappel 1 en 2018 soit une augmentation de 600%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Dépôt régulier d'ordures	Campagne de sensibilisation de la réglementation effectuée par la police municipale
1	Nuisances diverses à proximité d'un restaurant rapide	Prise de contact avec le gérant, et passages réguliers de la police municipale
1	Mécontentement en raison d'arbres coupés sur l'avenue Jean Jaurès	Pas de réponse en raison de l'anonymat de la lettre

1	Odeurs persistantes à la suite de l'incendie de Lubrizol	Communiqué officiel via les Réseaux Sociaux
1	Contestation de la décision d'ouvrir les écoles	Application des protocoles sanitaires et décision de la Préfecture
2	Odeurs désagréables à la suite de l'incendie de Lubrizol	Saisine de Lubrizol

L'incendie, le 26 septembre 2019, de l'usine Lubrizol et ses conséquences ont été sources de réclamations auprès de la Mairie.

- **Centre Communal d'Action Sociale** : 0 réclamation (pour rappel 2 en 2018)
- **Cimetière** : 40 réclamations (pour rappel 26 en 2018 soit une augmentation de 54%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Demande de ramassage de branches	Intervention réalisée par le gardien
12	Entretien du cimetière	L'entretien des concessions relève des concessionnaires ou des ayant droits. Outre, l'intervention de personnes bénéficiant de mission d'insertion, l'objectif est la végétalisation du site à la suite de l'arrêt de l'utilisation de produits phytosanitaires.
23	Vols dans le cimetière	Patrouilles de la police municipale
1	Cimetière non fermé un samedi	Courrier de rappel auprès du prestataire en charge de la fermeture et l'ouverture du site
1	Procédure de reprise d'une concession pour état d'abandon	Arrêt de la procédure à la suite des réparations
1	Arbre près d'une sépulture	Arbre élagué par les services municipaux
1	Rosiers coupés derrière une stèle	Rappel du règlement à l'utilisateur

Comme en 2018, l'entretien du cimetière et les vols commis dans ce site sont les principaux vecteurs de réclamations.

- **Petite enfance** : 8 réclamations (pour rappel 1 en 2018 soit une augmentation de 700%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Inscription sur liste d'attente	Enfant né 3 mois avant la date d'accouchement donc impossibilité de trouver une place immédiatement
3	Nombre insuffisant de places de parking	Travaux sur le parking envisagés
1	Parking mal organisé et accès difficile	Travaux sur le parking envisagés
1	Porte d'entrée non adaptée aux poussettes	Travaux dans le cadre de l'Ad'Ap
1	Prévoir la fourniture de couches et des repas par la municipalité	Restauration non envisageable au regard de la configuration du bâtiment et couches désormais fournies par la Ville
1	Comportement d'un agent inapproprié envers un enfant	Investigations menées et mesures nécessaires qui s'imposent

Les travaux d'agrandissement du parking devraient permettre de réduire le nombre de réclamations sur ce périmètre.

- **Police municipale** : 24 réclamations (pour rappel 12 en 2018 soit une augmentation de 100%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Enlèvement véhicule fourrière	Rappel de la réglementation par la police municipale
2	Vitesse excessive	Contrôles de vitesse et proposition de rendez-vous avec Maire
1	Verbalisation véhicule	Ré-instruction des dossiers
1	Signallement véhicule « tampon »	Véhicule enlevé par fourrière
3	Stationnement abusif	Vérifications par la police municipale
5	Stationnement anarchique	Verbalisation régulière
1	Regroupement de jeunes aux abords crèche Brin de Malice	Patrouille de la police municipale
1	Incivilités diverses	Patrouilles dissuasives dans les secteurs concernés
1	Réclamation sur le prix d'une verbalisation	Rappel de la réglementation par la police municipale
1	Problème de circulation dans une rue	Prise de contact avec usager pour rendez-vous avec Maire
1	Nuisances (son et stationnement) d'un établissement	Rappel à la loi du gérant
1	Insécurité	Prise de contact avec usager pour en discuter
1	Conflit de voisinage	Prise de contact avec usager
1	Rodéos avenue Jean Jaurès	Patrouille de la police municipale
1	Circulation à contre sens, stationnements gênants et détérioration de mobilier urbain	Patrouille de la police municipale
1	Voiture stationnée sur passage piéton	Patrouille de la police municipale
1	Circulation dangereuse au niveau du rond-point des bruyères	Transmission à la Métropole

- **Accueil Mairie** : 0 réclamation
- **Communication** : 2 réclamations

Nombre	Objet	Réponse
2	Non réception du magazine municipal	Prise en compte des coordonnées pour renvoi du magazine

Seules les réclamations concernant les missions du Service Communication sont renseignées à cet endroit, celles émises sur les réseaux sociaux impactant d'autres services ou directions sont dispatchées au niveau des autres périmètres.

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. 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,
M. Samuel FRERET (samuel.freret@petit-quevilly.fr)