

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 2020 :

Pour l'année 2020, le nombre de réclamations s'élève à 80 soit une baisse de 35,48% par rapport à 2019 qui comptait 124 réclamations.

En raison des périodes de confinement imposant une réduction du personnel, ce chiffre ne prend pas en compte les multiples réclamations liées à la covid-19 faites par téléphone. Ces dernières portaient notamment sur des conflits de voisinage accrus du fait de l'obligation de rester chez soi, sur le non-respect par certaines personnes des prescriptions gouvernementales et sur l'impossibilité de se rendre au cimetière. Le taux de 10% de ce type de réclamation sur le nombre total de réclamations enregistrées est donc à relativiser.

En raison notamment de la fermeture du cimetière, les principaux périmètres destinataires des réclamations sont le Cadre de Vie (26,25%), la Police Municipale (23,75%) et le Cabinet de Mme la Maire (22,5%) faisant état des préoccupations sur la propreté (présence de dépôts sauvage) et de sécurité sur la voirie publique.

Il est à noter que 13 réclamations (16,25%) 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 8 en 2019 et 9 en 2018 et représentant respectivement 7,65% et 10,59% des réclamations totales. Constat peut être fait que les administrés se tournent plus facilement vers la Mairie que vers l'établissement public de coopération intercommunale dont le rôle et les missions sont très certainement bien moins connus par la population.

- **Accueil Enfance et Loisirs :** 1 réclamation (pour rappel 20 en 2019 soit une baisse de 95%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Plus de savon au niveau d'une école	Réapprovisionnement

Les difficultés de 2019 liées à la facturation pour lesquelles la Ville a été destinataire de 15 réclamations ne sont plus d'actualité.

- **Affaires administratives** : 2 réclamations (pour rappel 2 en 2019 soit stable)

Nombre	Objet	Réponse
1	Problème avec le crématorium	L'utilisateur a été invité à contacter la Métropole qui est en charge de la gestion de cet équipement
1	Retrait d'un dossier mariage	L'utilisateur a été invité à contacter le service pour procéder à l'envoi postal

- **Cadre de Vie** : 21 réclamations (pour rappel 17 en 2019 soit une augmentation de 23,53%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Chute d'un arbre	L'administré a été invité à se rapprocher de Seine Habitat, propriétaire de la parcelle
1	Éclairage du stade gambade allumé la nuit	Rappel aux usagers du stade
1	Travaux passage Petit - Demande d'aménagement d'une sortie de côté avenue Jean Jaurès	La demande sera étudiée dans le cadre du projet de requalification de l'avenue Jean Jaurès.
1	Difficultés d'accès en véhicule à son domicile	Transfert du dossier à la Métropole
1	Signalement de dépôts de déchets	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Dépôt d'ordures ménagères rue Gambetta	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Faute d'orthographe sur panneau de rue	Rectification de la plaque
1	Panne d'éclairage public	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Herbe non tondue dans parc secteur Burger King	Pas de tontes pendant le confinement pour visualiser les chemins empruntés par les usagers
1	Signalement d'incivilités : déjections canines, canettes, bouteilles, masques sur le trottoir rue Émile Zola	Intervention de la DT et de la Métropole
1	Un coffret électrique laissé ouvert et dépôt d'ordures sauvage rue Prévert	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Coupure d'électricité	Administré invité à contacter son bailleur ou son fournisseur d'électricité
2	Encombrants rue P. Neruda	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Plus de sacs à déjections canines rue de la République	Réapprovisionnement régulier
1	Signalement de souris et rats rue Claudine Guerin	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Déchets et encombrants rue Jacquard	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
2	Dépôts sauvages de déchets	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Remorque d'encombrants, allée Paul Gauguin	Saisine de la Métropole et transmission des coordonnées
1	Problème de stationnement suite aux travaux sur le parking résidence Canadiana	Explications sur les travaux réalisés

Tout comme en 2019, la majorité des réclamations concerne la propreté de la voirie et plus précisément l'enlèvement de dépôts sauvages (47,62%) qui relève de la compétence de la Métropole tout comme les travaux sur la voirie publique (9,52%) et l'éclairage public (4,76%).

- **Bibliothèque** : 1 réclamations (pour rappel 4 en 2019 soit une baisse de 75%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Problème de téléchargement de livres numériques de la Bibliothèque	Prise de contact avec l'utilisateur

- **Cabinet du Maire** : 18 réclamations (pour rappel 7 en 2019 soit une augmentation de 157,14%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Jet de débris des voisins par la fenêtre	Transmis au cabinet pour proposition de rendez vous
4	Odeurs à la suite de l'incendie de Lubrizol	Intervention de Mme La Maire auprès de la Préfecture. Vents défavorables lors des travaux de nettoyage
1	Problème d'insalubrité, de sécurité et de voisinage dans la rue Franklin Roosevelt	Le cabinet a pris contact avec l'utilisateur pour explications
1	Non-respect du confinement	Contact avec l'utilisateur
6	Distribution de masques	Prise de contact avec usager pour l'informer des dispositions et conditions mises en place pour la distribution des masques
1	Pas de place pour des enfants au centre de loisirs du mercredi	Contact avec l'utilisateur
1	Signalement qu'une personne distributrice de prospectus jette tout dans sa poubelle de tri	Rappel à l'utilisateur que la Ville n'a pas en charge la distribution des tracts publicitaires et commerciaux
1	Des individus dorment dans les cours de certaines écoles	Sollicitation de l'intervention de la police municipale
1	Non réception de masques dans boîte aux lettres	Envoi ultérieur
1	Détérioration des parties communes et insécurité dans la résidence R. Dufy	Saisine du bailleur

Les principales réclamations sont en lien direct avec les mesures afférentes à la lutte contre la covid-19 (44,44%).

- **Centre Communal d'Action Sociale** : 0 réclamation (pour rappel 0 en 2019)
- **Cimetière** : 17 réclamations (pour rappel 40 en 2019 soit une baisse de 57,5%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Cimetière fermé le samedi matin	Prise de contact avec le prestataire
1	Fermeture pendant confinement	Interdiction réglementaire
10	Entretien cimetière	Poursuite de la politique 0 phyto, des missions insertion et de la végétalisation
4	Vols	Patrouille de la police municipale et invitation à déposer plainte
1	Demande de scellement d'urne	Accord exceptionnel si régularisation du renouvellement de la concession

Comme lors des précédentes années, les réclamations s'orientent principalement sur l'entretien du site (58,82%) et les vols (23,53%). La baisse du nombre global des réclamations peut s'expliquer par la fermeture du cimetière lors du premier confinement.

- **Petite enfance** : 0 réclamations (pour rappel 8 en 2019)
- **Police municipale** : 19 réclamations (pour rappel 24 en 2019 soit une baisse de 20,83%)

Nombre	Objet	Réponse
1	Signalement d'un groupe de jeunes ne respectant pas le confinement quartier st Julien	Patrouille de la police municipale
1	Vitesse excessive rue G Lecointe	Patrouille de la police municipale
1	Signalement de chiens catégorie 1 sans muselière	Investigation par la police municipale
1	Stationnement de vélos et scooters sur le trottoir	Intervention de la police municipale
1	Nuisance sonore dû à un regroupement de jeunes rue Paul foliot	Intervention de la police municipale
1	Rodéo moto et vitesse excessive rue Jacquard	Patrouille de la police municipale
1	Signalement d'un groupe de jeunes et incivilités rue P. Neruda	Patrouille de la police municipale
1	Non port du masque à la sortie des écoles	Patrouille de la police municipale
1	Un individu et un enfant font du porte à porte pour demander de l'argent	Patrouille de la police municipale
1	Coups de feu tirés dans la nuit par un individu roulant en voiture rue E. Malétra	Saisine de la Police Nationale et information à la Police Municipale
1	Voitures roulant en sens interdit rue Gambetta	Patrouille de la police municipale
3	Stationnement gênant	Patrouille de la police municipale
1	Insécurité et cambriolages	Patrouille de la police municipale
1	Défaut sur le port du masque	Patrouille de la police municipale
1	Sens interdit non respecté	Patrouille de la police municipale
1	Vol de scooter au niveau de Carrefour Market	Travaux de mise à jour de la vidéosurveillance et nécessité de se rapprocher du centre commercial
1	Respect du confinement	Patrouille de la police municipale

Les réclamations afférentes contre le non-respect des mesures liées à la lutte contre la covid-19 restent limitées (21,05%)

- **Accueil Mairie** : 1 réclamation (pour rappel 0 en 2019)

Nombre	Objet	Réponse
1	Impossible de joindre le standard de l'Hôtel de Ville pour prendre rendez vous	Rappel des horaires d'ouverture

- **Communication** : 0 réclamation (pour rappel 2 en 2019)

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