

LA POLITIQUE QUALITÉ À SCEAUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DES USAGERS, NOTRE PRIORITÉ !

LA VILLE À L'ÉCOUTE DES USAGERS

La ville de Sceaux est profondément attachée à garantir un service public adapté aux besoins de ses habitants. Aussi, depuis 8 ans, elle mène une politique Qualité ambitieuse et performante qui contribue à la satisfaction des usagers et à l'amélioration continue des prestations délivrées.

La Ville se dote des moyens nécessaires pour parvenir aux objectifs concrets et vérifiables du référentiel Qualiville qui est délivré par l'AFNOR pour les services Sceaux info mairie et la Maison du tourisme.



► L'EXPERIENCE USAGER AU CŒUR DE LA QUALITÉ

- Accueillir, écouter et comprendre chaque usager et visiteur de la Maison du tourisme de manière personnalisée sur tous les canaux de contact ;
- Accompagner les publics les plus éloignés des usages numériques ;
- Répondre à l'utilisateur dans des délais maîtrisés, de manière efficace et concernée ;
- Répondre aux attentes des citoyens tout au long de l'année dans une démarche d'amélioration continue.

► ACCOMPAGNER LES AGENTS POUR UN SERVICE RENDU DE QUALITÉ

- S'appuyer sur du personnel qualifié, courtois, impliqué et serein, et reconnu principale ressource de la collectivité ;
- Mener une politique d'accompagnement des agents pour le bien-être au travail ;
- Innover dans nos pratiques et nos outils pour une expérience usager de qualité dans l'intérêt des usagers, des agents municipaux et de l'environnement ;
- Décliner la politique qualité par des indicateurs mesurés, et des actions suivies et partagées.



► QUELS SONT LES MOYENS DÉPLOYÉS ?

La direction générale des services porte la démarche Qualité depuis 2011, et le directeur général des services la supervise directement depuis juin 2021. Cela permet d'impulser une dynamique d'amélioration continue auprès des services de façon plus transversale et affirmée. Il a confié le copilotage de la démarche à deux responsables Qualité qui doivent veiller, de façon complémentaire, à la cohérence et l'homogénéisation de la démarche.

Les moyens déployés sont :

- Des référents Qualité ambassadeurs de la démarche Qualité auprès des agents ;
- Une équipe d'auditeurs internes formés ;
- Des sensibilisations à la démarche Qualiville organisées pour les encadrants et les agents ;
- Des formations sur mesure sur l'accueil et la qualité de service ;
- Un site internet pratique, responsive et ergonomique ;
- Une dématérialisation progressive des démarches et un accompagnement numérique de proximité.



LE MOT DU MAIRE

Des services de qualité pour tous, telle est l'ambition de la ville de Sceaux. Avec l'appui de ses agents, la Ville s'engage et innove pour faciliter la vie des Scéens. Placer l'utilisateur au cœur du service public, et promouvoir la ville de Sceaux auprès des visiteurs de la Maison du tourisme, telles sont les préoccupations constantes de nos équipes d'accueil pour répondre aux attentes des usagers.

Sceaux est engagée avec les services Sceaux info mairie et la Maison du tourisme dans la certification Qualiville, label qui valorise la qualité des actions déployées. Ainsi, la Ville reste à l'écoute de ses usagers pour maintenir un haut niveau de qualité de service.

Philippe Laurent

Philippe LAURENT,
Maire de Sceaux