QUALIVILLES
REF. 111
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Qualivilles : démarche qualité

La ville de Sceaux est profondément attachée à garantir un service public de qualité à l'ensemble de ses usagers. Aussi, depuis mars 2010, elle mène une politique Qualité ambitieuse et performante qui contribue à la satisfaction des usagers et à l'amélioration continue des prestations délivrés.

Depuis juillet 2022, la ville de Sceaux a maintenu sa certification Qualivilles avec des points forts comme une démarche qualité portée au plus haut niveau d'exigence, ainsi qu'une politique qualité centrée sur l'accompagnement des publics les plus éloignés des usages numériques et sur l'innovation de nos pratiques et de nos outils dans l'intérêt des usagers, des agents municipaux et de l'environnement.

EXPLICATION DE LA DÉMARCHE QUALIVILLES

UN ENGAGEMENT DURABLE ET RENFORCÉ, AU SERVICE DES USAGERS

Dès mai 2006, parallèlement à l'ouverture de l'hôtel de ville réhabilité et agrandi, la ville de Sceaux a mis en œuvre un dispositif d'accueil mutualisé et polyvalent : Sceaux info mairie. Afin de renforcer l'implication du personnel municipal dans la qualité de service, valoriser son savoir-faire et répondre de façon optimale aux attentes des administrés, cette première démarche d'amélioration des services rendus aux usagers s'est poursuivie par la mise en œuvre d'une démarche Qualité basée sur des engagements de service pouvant donner lieu à une certification Qualivilles.

Cette démarche est à la fois un outil de reconnaissance du travail déjà accompli par les agents et le lancement d'une nouvelle dynamique de progrès de la collectivité. Rendre un service public de qualité et de proximité passe nécessairement par une revue permanente des modes de fonctionnement et d'organisation de notre collectivité et surtout par la valorisation du travail des agents et des services municipaux engagés dans la démarche.

LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Cette démarche doit permettre de développer un mode de management fondé sur la qualité. Ainsi, les pratiques et modes de fonctionnement sont revus régulièrement. Cette méthode s'appuie sur un référentiel reconnu et validé à la fois par des professionnels et des usagers.

Depuis 2021, une mission qualité a été créée. Rattachée au directeur général des services, son rôle est de développer et accompagner la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la qualité de manière transversale au sein de l'administration communale. Deux responsables Qualité se répartissent les missions de pilotage, d'organisation et de planification de la démarche qualité.

3 SERVICES CERTIFIÉS

Les services Sceaux info mairie et Population et citoyenneté ont été les premiers services à s'engager dans la démarche Qualité. Ils ont été certifiés Qualivilles en 2011 et 2012.

Depuis septembre 2012, le service Finances/facturation s'est associé à la démarche Qualivilles. Réhabilitation des locaux, gestion documentaire, mises à jour des pratiques, création d'indicateurs de qualité de service, et production de procédures, etc. Une organisation et une méthode qui ont été reconnues : le service Finances/facturation a obtenu en juin 2013 son premier label Qualivilles.

La certification Qualivilles est délivrée pour une durée de 4 ans avec un audit de suivi annuel permettant de s'assurer du respect des engagements.

2022, RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION QUALIVILLES

Le 7 juillet 2022, la ville de Sceaux a obtenu la renouvellement de sa certification Qualivilles valable pour une durée d'un an. Mis en place par l'association française de normalisation (Afnor), le référentiel Qualivilles vise à augmenter les exigences d'accueil, d'information et d'orientation, ainsi que la qualité des réponses apportées aux usagers.

Avec ce nouveau référentiel, l'évaluation des réponses formulées aux usagers change. Désormais, 100 % des demandes doivent désormais faire l'objet d'une réponse de la Ville. C'est un engagement fort pour accroître la qualité de la relation à l'usager.

L'usager peut désormais saisir la Ville par tous les canaux possibles : courrier, courriel, téléphone, accueil physique, formulaire de contact sur le site internet ou encore réseaux sociaux. Il peut également recevoir une réponse par un canal autre que celui utilisé pour sa demande. Les délais de réponses aux usagers sont ainsi raccourcis. Par ailleurs, de nouveaux indicateurs permettent de mieux prendre en compte les réclamations et d'évaluer certaines prestations proposées par la Ville : passeports, cartes d'identité, attestations fiscales, réservation de salles...

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

La ville de Sceaux, certifiée Qualivilles depuis juillet 2011, a poursuivi ses efforts pour offrir aux Scéens un service public de qualité. Des enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque année auprès des usagers.

Ces enquêtes ont permis de prendre en compte de nombreuses suggestions comme l'amélioration de l'accessibilité de l'hôtel de ville, la mise en place d'une meilleure confidentialité, etc.

RÉCLAMATIONS, SUGGESTIONS

Vous pouvez améliorer la qualité du service rendu à la mairie de Sceaux. Vous avez une suggestion, une réclamation ? Une fiche "La ville à votre écoute" est à votre disposition. Votre demande sera transmise au service concerné et traitée dans les meilleurs délais.

NOS ENGAGEMENTS POUR VOUS RÉPONDRE

Ces engagements concernent les services certifiés. Les délais affichés correspondent aux délais maximum pour vous répondre.

	Demande d'informations	Demande d'actes	Demande de RDV passeport et carte d'identité	Réclamation
Accueil en mairie	Réponse immédiate	Réponse immédiate	Inférieur ou égal à 45 j ouvrés	Inférieur ou égal à 30 j ouvrés
Téléphone	Réponse en moins de 4 sonneries	-	Inférieur ou égal à 45 j ouvrés	Inférieur ou égal à 30 j ouvrés
Courriel	Moins de 15 j ouvrés	Moins de 5 j ouvrés	-	Inférieur ou égal à 30 j ouvrés
Site Internet	Moins de 15 j ouvrés	Moins de 5 j ouvrés	Inférieur ou égal à 45 j ouvrés	Inférieur ou égal à 30 j ouvrés
Courrier	Moins de 30 j ouvrés	Moins de 5 j ouvrés	-	Inférieur ou égal à 30 j ouvrés

DANS LA RUBRIQUE :
«LA MAIRIE»

> ACCUEIL DU PUBLIC

> FRANCE SERVICES

> LES SERVICES MUNICIPAUX

> LA VILLE RECRUTE !

> LES MARCHÉS PUBLICS

RESSOURCES

- Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction 2023 auprès des usagers (243.5 Kb.)
- Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 - Service Sceaux info mairie (827.68 Kb.)
- Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 - Service Finances facturation (349.87 Kb.)
- Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 - Service Population et citoyenneté (711.57 Kb.)
- Tableau des pics d'appels au standard téléphonique (31.85 Kb.)
- Règles graphiques "engagement de service" (1.22 Mb.)

Démarche qualité

PDF - 152.98 KO

Bilan des réclamations 2022

***PDF** - 158.26 KO*

VILLE DE SCEAUX
À LA CROISÉE DES TALENTS

MAIRIE DE SCEAUX
HÔTEL DE VILLE - 122 RUE HOUDAN
92330 - SCEAUX

01 41 13 33 00

LETTRE D'INFORMATION

Saisir votre adresse e-mail :

exemple@lorem.dom

✖ DÉSINSCRIPTION

HORAIRES D'OUVERTURE : Lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30. Jeudi de 8h30 à 12h. Samedi de 9h à 12h : permanences de Sceaux info mairie et du service Population et citoyenneté.

RÉALISATION STRATIS