

Une initiative de l'Etat, financée à 80%, pour offrir une meilleure qualité d'accueil et de prestations qui contribue à la satisfaction des usagers et à l'amélioration continue des prestations offertes.
La Ville de Sceaux bénéficie néanmoins pour parvenir aux objectifs concrets et vérifiables du référentiel Qualité qui est édité par l'AFNOR pour les services. Sceaux s'inscrit dans le Mouvement de la Qualité.

L'EXPERIENCE USAGERS AU CŒUR DE LA QUALITE

- Accueillir, écouter et comprendre chaque usager et veiller de la Mairie du bonjour de manière personnalisée sur tout les points de contact ;
- Accompagner les publics en plus d'offrir des usages numériques ;
- Favoriser à l'usage dans des sites matériels, de manière efficace et innovante ;
- Favoriser une attention des citoyens tout au long de l'année dans une démarche d'amélioration continue.

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 2017. Cela permet d'imposer une dynamique d'amélioration continue auprès des services de façon plus formalisée et affirmée. Il a confié la coordination de la démarche à deux responsables Qualité qui suivent, de façon complémentaire, à la commande et l'accompagnement de la démarche.

Les moyens déployés sont :

- Des référents Qualité ambassadeurs de la démarche Qualité auprès des agents ;
- Une équipe d'auditeurs internes Qualité ;
- Des formations à la démarche Qualité organisées pour les mandataires et les agents ;
- Des formations sur mesure sur l'accueil et la qualité de service ;
- Un site intranet pratique, réactif et ergonomique ;
- Une observation 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'aide de ses agents, la Ville s'engage à offrir un accueil de qualité à tous ses citoyens. Pour garantir la qualité de ses services, la Ville de Sceaux a initié la démarche Qualité. Cette démarche vise à améliorer la qualité des prestations offertes de nos mandataires et de nos agents. Elle est au cœur de notre action et de notre engagement envers nos citoyens. Sceaux s'inscrit dans le Mouvement de la Qualité. Cette démarche vise à améliorer la qualité des prestations offertes de nos mandataires et de nos agents. Elle est au cœur de notre action et de notre engagement envers nos citoyens.

Démarche qualité

1 document - Publié le 01/09/2020



Démarche qualité à Sceaux
(156650 b.)

📄 TÉLÉCHARGER

☰ RETOUR À L'ESPACE PUBLICATIONS



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

☎ 01 41 13 33 00

- ▶ LA MAIRIE RECRUTE
- ▶ DÉCLARATION DE CONFORMITÉ AU RGAA
- ▶ PLAN DU SITE
- ▶ PRESSE
- ▶ MENTIONS LÉGALES

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