

**SCEAUX.fr**



## Qualivilles : démarche qualité

Placer l'usager au cœur du service public et améliorer la qualité du service rendu à la population ; tels sont les objectifs principaux de la démarche Qualivilles dans laquelle Sceaux est engagée depuis mars 2010.

Depuis le 19 janvier 2021, la ville de Sceaux a maintenu sa certification Qualivilles avec des points forts comme un accueil courtois et attentionné de nos agents d'accueil et des réponses efficaces. Un maintien de la qualité de service en situation de crise ainsi que la continuité de service pendant le confinement et le déconfinement. [Un site Internet dédié](#) a accompagné les Scéens dès le début de la crise sanitaire.

## 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 audités afin d'intégrer les services engagés dans une qualité de service et d'amélioration continue. Cette méthode s'appuie sur un référentiel reconnu et validé à la fois par des professionnels et des usagers.

## **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 trois ans avec un audit de suivi annuel permettant de s'assurer du respect des engagements.

## **2020, RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION QUALIVILLES**

Le 19 janvier 2021, la ville de Sceaux a obtenu le 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'utilisateur.

L'utilisateur 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**

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
- > LES SERVICES MUNICIPAUX
- > LA MAIRIE RECRUTE
- > LES MARCHÉS PUBLICS
- > MES DÉMARCHES

### RESSOURCES

 [Charte Qualiville - engagements de la Ville \(1.22 Mb.\)](#)

—

- 📄 Résultats de l'enquête de satisfaction 2020 - Service Finances facturation (588.36 Kb.)
- 📄 Résultats de l'enquête de satisfaction 2020 - Service Population et citoyenneté (2.91 Mb.)
- 📄 Résultats de l'enquête de satisfaction 2020 - Service Sceaux info mairie (3.67 Mb.)
- 📄 Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction 2020 auprès des usagers (66.31 Kb.)



## Démarche qualité

PDF - 76.62 KO



## Bilan des réclamations 2020

PDF - 106.83 KO



TOUTES LES PUBLICATIONS



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

 **01 41 13 33 00**

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

## 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**