

# 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 la direction de la Relation au citoyen (service Sceaux info mairie et Population et citoyenneté) et la direction des Finances (service Finances/facturation).



### ► POUR LES USAGERS

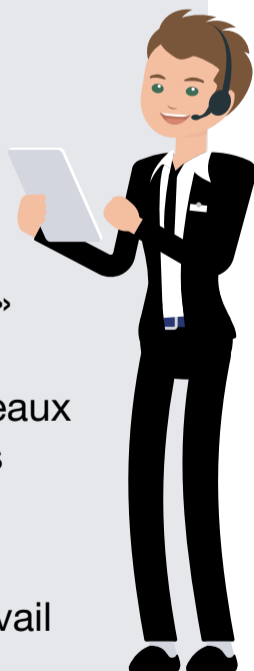
**OBJECTIFS : MAINTENIR  
LA PROXIMITÉ ET FACILITER  
LE PARCOURS DE L'USAGER**

- Accueillir avec attention et courtoisie
- Simplifier les démarches
- Accompagner les usagers
- Répondre efficacement et rapidement

### ► POUR LES AGENTS MUNICIPAUX

**OBJECTIF : PROFESSIONNALISER  
POUR MIEUX SERVIR**

- Valoriser le savoir-faire et le savoir-être en développant la « polycompétence »
- Former les agents régulièrement pour leur permettre de s'adapter aux nouveaux besoins et aux nouvelles technologies
- Améliorer l'efficacité des services par une dynamique interne globale
- Prendre en compte le bien-être au travail



### ► QUELS SONT LES MOYENS DÉPLOYÉS ?

La direction générale des services porte la démarche Qualité depuis 2011 et impulse une dynamique d'amélioration continue auprès des services. Elle a confié le pilotage de la démarche à un responsable Qualité qui doit veiller à la cohérence et l'homogénéisation de la démarche.

**Les moyens déployés sont :**

- Une équipe d'auditeurs internes, ambassadeurs de la démarche Qualité auprès des agents
- 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 administratives



## 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, telle est la préoccupation constante de nos équipes d'accueil pour répondre aux attentes des usagers.

Sceaux est engagée avec les services Sceaux info mairie, Population et citoyenneté et Finances /facturation dans la certification Qualivilles, 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