



L'échelon communal est celui qui incarne le mieux la proximité des habitants avec le service public. Les citoyens se tournent naturellement vers le Maire en premier lieu pour faire part de leurs besoins et de leurs souhaits.

En effet, la Ville dispose d'une clause générale de compétence lui permettant de régler par délibération toutes les affaires relevant de la commune telles que l'urbanisme, le logement, l'environnement, la gestion des écoles maternelles et élémentaires, le sport, le tourisme, la culture.

Dans le cadre de ses fonctions, le maire peut également agir en tant qu'agent de l'Etat. A ce titre, il est notamment chargé de l'état civil, de la révision et de la tenue des listes électorales, de l'organisation des élections ainsi que du recensement citoyen. En outre, il dispose d'attributions spécifiques en matière de police et de sécurité civile.

Il est ainsi l'un des interlocuteurs privilégiés pour recueillir et connaître la réalité de la vie des habitants de sa commune.

## I. Orientations générales du Maire pour la ville

André SANTINI, Maire d'Issy-les-Moulineaux, est attaché depuis toujours à rendre la ville d'Issy-les-Moulineaux audacieuse et innovante, tournée vers l'avenir, au service de chaque Isséen, de chaque entreprise.

Au fil du temps, Issy-les-Moulineaux est devenue une ville novatrice, solidaire, responsable, durable et attractive, pour ses habitants et pour ses entreprises. La gestion maîtrisée du budget de la commune, conjuguée avec une fiscalité modérée, a permis de conduire des projets d'envergure, et d'investir pour fournir toujours plus de services de qualité.

Le monde change, et de nombreux défis se présentent aux services municipaux, notamment pour s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique. Ces défis peuvent être relevés grâce à une administration municipale mobilisée pour poursuivre les actions entreprises, à l'écoute de chacune et chacun et au service de tous, quel que soit son âge, son activité ou son quartier de résidence, afin de faire d'Issy une ville inclusive.

Aussi, l'équipe municipale souhaite poursuivre la métamorphose des services municipaux. Alors que tous les sièges sociaux des plus grandes entreprises internationales installées sur notre ville se modernisent et réorganisent leurs habitudes de travail, l'administration municipale ne peut pas rester en retrait alors même que la Ville a toujours été précurseur !

Ainsi, la Ville a souhaité que les lieux de travail et d'accueil des Isséens se mettent eux aussi au diapason des nouvelles pratiques de travail et de réception, et redessinent tout à la fois les codes du bureau et le rapport de l'Homme au travail. C'est pourquoi un vaste chantier a été initié en 2019 - aujourd'hui terminé - afin de proposer l'administration de demain à travers de nouveaux locaux, repensés pour un parcours client simplifié et des services toujours plus performants.

## II. Enjeux rencontrés pour la Ville d'Issy

### Enjeux Externes

#### **Un cadre juridique complexe et mouvant :**

Adaptation continue à un environnement territorial en constante évolution, à la transformation de la relation entre l'état et les collectivités territoriales, à la complexité accrue de la législation

#### **La diminution des marges de manœuvre financières de la collectivité :**

Raréfaction de certaines ressources, alourdissement de la contribution aux dispositifs de péréquation, plafonnement des dépenses réelles de fonctionnement)

#### **Des impacts réels des effets du réchauffement climatique et de la diminution progressive des ressources naturelles :**

Hausse du coût des matières premières, conciliation nature et urbanité, réduction de la consommation



**La digitalisation de la société** : évolution des outils de communication, évolution des attentes et des besoins de la population dans son rapport à l'administration, développement de la relation à distance.

## Enjeux Internes

**Le projet de transformation** : mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de l'accueil, développement du travail en transverse, évolution de la relation manager/managé

**La conduite du changement** : accompagnement de l'évolution des métiers et des méthodes de travail, attraction de nouveaux talents, développement d'un mode de management hybride.

**La révision du temps de travail** : mise en conformité avec la loi de transformation du 6 août 2019, adaptation du temps de travail aux contraintes de service, conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée

### III. Objectifs stratégiques de la Ville

Les services municipaux doivent d'une part se réinventer pour offrir un cadre de vie et des prestations toujours innovantes et adaptées à chacun. D'autre part, ils ont aussi le rôle d'être facilitateur pour favoriser les échanges entre les différents acteurs privés et/ou publics agissant sur la Ville.

Ainsi les engagements spécifiques de la ville pour les prochaines années sont les suivants :

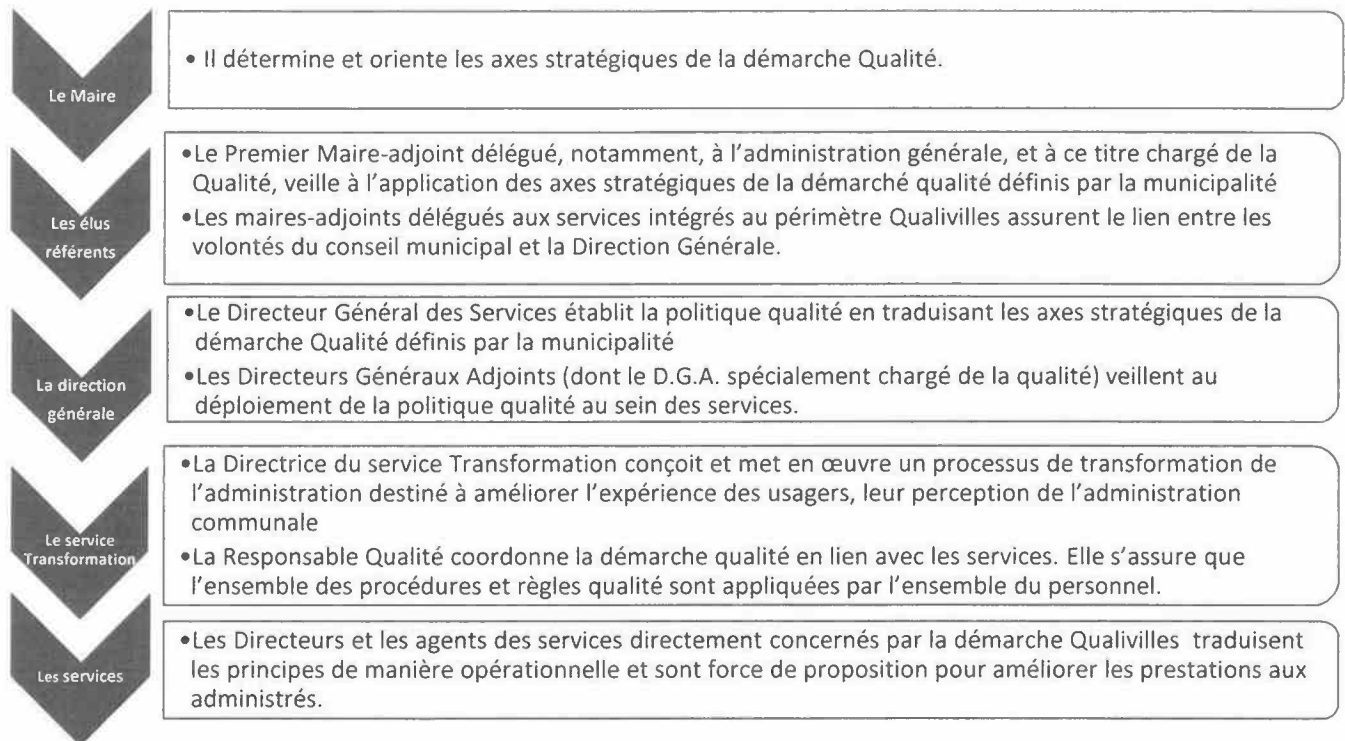
<b>Axe 1: Renforcer l'expérience « clients » pour les habitants et les salariés de la ville</b>
<b>Objectif</b>
Réaliser des actes fiables et de haute qualité
Faire de la visite des usagers une expérience unique et personnalisée
Favoriser au maximum les démarches en ligne
<b>Axe 2: Concilier la préservation des ressources naturelles et la limitation de l'empreinte carbone dans la réalisation de ces actions</b>
<b>Objectif</b>
Tendre vers le 0 papier
Réduire le poids des messageries
<b>Axe 3: Garantir l'adaptabilité du service et la compétence des agents</b>
<b>Objectif</b>
Développer et entretenir les compétences
Développer la polyvalence en interne

La Ville, sous l'impulsion de son Maire, est ainsi engagée depuis 2008 dans une démarche de certification dénommée Qualivilles, au travers de services d'accueil tels IRIS, l'éducation et l'état civil. Ce référentiel fait l'objet d'une nouvelle version depuis 2017. En effet, l'obtention de cette certification permet de s'assurer que les objectifs de la qualité sont atteints, et de valoriser le travail quotidien de l'ensemble des équipes. L'engagement de la Ville dans une telle démarche vise à faire progresser notre organisation vers l'excellence, et mon rôle, en tant que Directeur Général des Services est de m'assurer que tous les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour assurer cette certification.

Depuis 2019, la Ville souhaite étendre le périmètre de la démarche Qualivilles à l'ensemble des services accueillant du public. La première phase de cette extension a commencé par l'accueil de l'association du CLAVIM et des 3 médiathèques de la Ville certifiés en mars 2020. La deuxième phase d'intégration de la démarche Qualivilles concerne le service de la Petite Enfance en mai 2021. La troisième phase d'intégration concerne dès 2022 le centre communal de l'action sociale (accueil du CCAS au centre administratif municipal et l'espace Seniors). La quatrième phase d'extension de cette démarche concernera le service logement.

## IV. L'organisation interne de la démarche

### Les représentants :



### Les instances

- Les réunions de service : chaque service organise des réunions avec l'ensemble des agents en fonction de sa spécificité, du contexte et de son besoin.
- Les réunions qualivilles : animées par le responsable Qualité, leur fréquence est mensuelle, elles portent sur l'actualité et les besoins des services dans le cadre du déploiement de la démarche Qualivilles.
- Le bilan annuel : en présence de la direction générale et de l' élu chargé de la qualité, il revient sur l'application du référentiel pendant l'année écoulée. Il présente notamment les résultats des indicateurs, des enquêtes de satisfaction et des audits internes. Il propose les pistes d'action, à valider par le maire-adjoint et par la direction générale, pour l'année à venir.
- Les audits internes : une fois par an, les services certifiés sont audités par un binôme d'auditeurs internes. Le rapport rendu est étudié par le service concerné et ses conclusions peuvent, le cas échéant, induire des actions d'amélioration.
- L'audit AFNOR : a lieu une fois par an, alternativement sur place et à distance, selon les termes de la contractualisation de la Ville avec l'organisme de certification. Un cycle d'audits Qualivilles dure quatre ans. Se fondant sur les conclusions de l'auditeur, l'AFNOR choisit ou non de maintenir (en cours de cycle) ou de renouveler (en début de cycle) la certification de la Ville.

À Issy-les-Moulineaux, le  
14 - 02 22  
Le Directeur Général des Services,

Sébastien Bizot