



1. Engagements qualité de la Direction générale

L'échelon communal est celui qui incarne le mieux la proximité des habitants avec le service public. À ce titre, la Ville se doit d'être exemplaire en toutes circonstances et particulièrement dans ses services accueillant du public.

Ainsi, la Ville d'Issy-les-Moulineaux a pour objectif d'apporter l'excellence dans ses domaines de compétence tels que la gestion des écoles et des crèches, l'état civil et la citoyenneté, les demandes de titres d'identité, la culture, le sport, l'urbanisme...

Elle a le souhait de proposer à ses administrés des services publics de haute qualité, performants, répondant à leurs attentes dans la stricte application des règles de droit.

La Ville d'Issy-les-Moulineaux a également le souhait de se réinventer en proposant l'administration de demain, avec des locaux modernisés, un parcours client simplifié, une administration agile et encore plus performante. Pour cela elle a créé la Direction de la Transformation en charge notamment d'un volet transformation physique des locaux, d'un volet extension des démarches de certification et d'un axe valorisation des pratiques de travail.

La Ville d'Issy-les-Moulineaux s'est engagée dans une politique qualité globale qui fédère l'ensemble des agents et repose sur un certain nombre de principes :

Satisfaire les usagers dans les limites fixées par la loi en apportant une réponse rapide, professionnelle, fiable et adaptée

Innover par des démarches administratives simplifiées et sécurisées et poursuivre la démarche d'amélioration continue

Accroître la collaboration/travailler de manière transversale avec l'ensemble des services de la mairie

Considérer les collaborateurs comme une ressource principale

Exemples de de projets et/ou d'éléments d'organisation

-Taux de satisfaction des usagers**
(cible : $\geq 80\%$ pour chaque thème en particulier sur la facilité de l'accès à l'information sur le site internet et à l'accueil, la disponibilité des agents et leur sens de l'écoute)

-Taux de réponses aux courriels**
(cible : $\geq 90\%$ des courriels en moins de trois jours)

-Taux de respect des horaires de RDV**
(cible : $\geq 90\%$)

- Taux de décrochés rapides**
(cible : $\geq 90\%$ en 4 sonneries)

- Développement des démarches dématérialisées autorisées par la loi** (prise de RDV par internet, formulaire de contact pour toute demande sur le site de la Ville, inscriptions sur les listes électorales, recensement citoyens, demandes d'actes, COMEDEC, calcul du quotient familial, facturation et paiement pour les activités périscolaires.)

- Mise en place d'un Plan Issy 4.0

- Mise en place du schéma directeur informatique

-Existence de plans d'amélioration continue par service**

- Développement de contrats de services**

- Développement de réunions interservices (Qualivilles**, groupes de projets dans le cadre de la transformation, rénovation physique des locaux

- Réflexion en cours sur l'aménagement des espaces de travail par le service transformation

- Diffusion des outils collaboratifs (office 365 : Teams, Sharepoint, Planner)

- Des parcours d'intégration** pour les nouveaux arrivants

- Mise en place d'un passeport formation individualisé

-Taux de départ en formation**
(cible : $>$ ou $\geq 50\%$ par an)

** éléments spécifiques aux services certifiés



Leur mise en œuvre nécessite l'investissement de chaque agent, quelle que soit sa fonction, et la recherche permanente de la qualité.

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 est de m'assurer que tous les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour assurer cette certification.

Le temps est venu de poursuivre notre démarche en l'étendant à terme à l'ensemble des services accueillant du public. La première phase de cette extension commence par l'accueil de l'association du CLAVIM et des 3 médiathèques de la Ville. La deuxième phase d'intégration de la démarche Qualivilles concernera le service de la Petite Enfance, le centre communal de l'action sociale, l'espace santé Simone Veil, et les agents de sécurité de la voie publique du service des espaces publics.

Organisation interne

Les représentants

André SANTINI, le Maire : détermine et oriente les axes stratégiques de la démarche Qualité

Thierry LEFÈVRE, Premier Maire-adjoint délégué, notamment, à l'administration générale, et à ce titre chargé de la Qualité, et les maires-adjoints directement concernés : veille à l'application des axes stratégiques de la démarche qualité définis par la municipalité.

Le Directeur Général des Services : établit la politique qualité en traduisant les axes stratégiques de la démarche Qualité définis par la municipalité.
Les Directeurs Généraux Adjointes (dont le D.G.A. spécialement chargé de la qualité) : veillent au déploiement de la politique qualité au sein des services.

La Directrice du service Transformation : conçoit et met en œuvre un processus de transformation de l'administration destinée à améliorer l'expérience des usagers, leur perception de l'administration communale et

Un coordonnateur de la démarche Qualivilles : anime et coordonne la démarche Qualivilles en lien avec les services concernés par cette certification, assisté d'un cabinet de conseil en matière de qualité.

Les directeurs et les agents des services directement concernés par la démarche Qualivilles : en traduisent les principes de manière opérationnelle et sont force de proposition pour améliorer les prestations aux administrés.



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 qualité : leur fréquence varie d'une par semaine à une par mois, selon l'actualité et les besoins de l'équipe et des services.
- 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, 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

Le Directeur Général des Services,



Vincent MÉTIVIER

