



POLITIQUE QUALITÉ 2019-2023

Les services de la commune de Conflans Sainte Honorine comptent environ 750 agents pour servir une population de plus de 36 000 habitants.

Depuis 2014, la commune a fait évoluer ses services et l'organisation pour mieux satisfaire aux attentes de la population

En 2019, soucieuse de la qualité de ses prestations, la commune s'est engagée dans une démarche qualité. **Elle a pour ambition de satisfaire, par un service public communal performant, les besoins diversifiés et évolutifs de la population dans le respect de l'intérêt général.**

Cette volonté politique, portée par toute l'équipe municipale et la direction générale, a nécessité l'engagement de nombreux agents qui travaillent au service de la population ou en service support.

La Ville a aussi bénéficié de l'accompagnement d'un consultant agréé par l'AFNOR en 2019.

Laurent BROSSE

Maire de Conflans-Ste-Honorine

La première phase initiée couvre l'amélioration du fonctionnement des services de l'accueil de l'hôtel de ville, des affaires générales et de l'Etat-Civil et de la médiathèque.

Quatre enjeux majeurs guident cette démarche, dans le respect des engagements du référentiel.

- ✓ **Le premier enjeu est de RÉPONDRE avec efficacité aux administrés, ce qui nécessite la fiabilité des informations fournies et la réactivité des services.**

A ces fins, la commune s'est engagée sur : des délais de réponse aux sollicitations des administrés, la rédaction de procédures, une organisation interne permettant disponibilité et compétences des agents d'accueil, une amélioration continue basée sur les réclamations suggestions des usagers des services.

- ✓ **Le second enjeu est la PROXIMITÉ, ce qui nécessite une prise en compte personnalisée de l'utilisateur**

La Ville de Conflans Sainte Honorine a une population importante, il faut donc veiller à écouter, dialoguer, comprendre la demande de l'utilisateur pour apporter une réponse adaptée à sa situation. La concertation sur les projets, les enquêtes de satisfaction participent à cette écoute active.

Il convient aussi de s'assurer de la qualité de l'accueil (physique, téléphonique) : elle repose sur la bienveillance, la courtoisie.

- ✓ **Cette culture qualité, est aussi un moyen de RECONNAITRE ET DE VALORISER le travail des services à la population.**

Le service Etat civil accueille 24 000 personnes par an, il y a 80 000 passages par an à la médiathèque.

Se lancer dans cette expérience de la qualité et obtenir le label *Qualivilles* est un moyen de reconnaître en interne comme en externe la qualité de prestations rendues au quotidien par les agents.

- ✓ ***Qualivilles* sera enfin une assurance de FORMATION et de transmission des SAVOIRS.**

La démarche qualité menée par la Ville permet de donner des repères aux équipes. La rédaction des procédures, la mise en place d'un plan d'amélioration continue, l'attention particulière accordée à la formation, favorisent la formation des agents et la transmission des savoirs entre les générations. Il en découle un plus grand confort des agents dans l'exercice de leurs missions.

oooooooooooooooooooooooooooo

Pour réaliser cette politique Qualité, les élus et la direction s'engagent à soutenir par les moyens les plus appropriés le respect des engagements.

Il est souhaitable que la dynamique générée pour cette première étape permette d'étendre cette démarche de progrès, à d'autres services municipaux.

C'est à travers ce travail de qualité que chacun pourra se sentir concerné et s'épanouir professionnellement, afin que le service public demeure au service du public !