

Le 21 Juin 2012

Nos Réf. : OR/MLB

**NOTE DE SERVICE N°2012/ 18**

**Objet : Démarche de certification de la qualité de l'accueil**

Dans le cadre de la démarche de certification de la qualité de l'accueil, vous trouverez en pièce jointe la lettre d'engagement de la direction des Services.

Ce projet sera mené par Mary-Lou BERNARD, Responsable Qualité, accompagnée d'un référent pour chaque site inclus dans le périmètre.

Il y aura également un référent par service support (informatique, formation, communication, service technique, entretien des locaux).

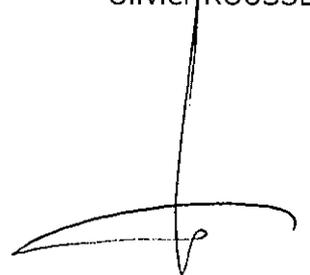
Chaque action sera décidée par le comité de pilotage (COFIL).

Des groupes de travail seront constitués ultérieurement afin d'effectuer une évaluation interne de la conformité de notre accueil au référentiel QUALIVILLE. Ces groupes de travail seront composés d'agents.

Le périmètre choisi par le COFIL concerne la quasi-totalité des points d'accueil dans les services municipaux afin que la démarche apparaisse comme cohérente vis-à-vis des usagers.

Mary-Lou BERNARD se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le Directeur Général des Services,  
Olivier ROUSSEAU



**PJ** : Lettre d'engagement

**Transmission :**

A Mesdames et Messieurs les Responsables de Direction et Chefs de service pour information des agents

LETTRE D'ENGAGEMENT  
CERTIFICATION QUALIVILLE

La qualité de l'accueil des administrés fait partie des orientations fixées par le Maire et le Conseil Municipal et qui doivent guider l'action des services municipaux. En effet, en tant que service public, nous nous devons d'accueillir les usagers dans les meilleures conditions possibles.

Depuis 2009, le Service des Affaires Administratives et de l'Accueil s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil.

Aujourd'hui, afin de poursuivre les efforts réalisés par ce service, la Ville a décidé de s'engager dans une démarche de certification de la Qualité de l'Accueil à partir du référentiel Qualiville.

Les services municipaux sont déjà forts de leur expérience en matière de certification (ISO 9002 en 1999 pour la restauration municipale, ISO 9001 en 2003 pour les aires de jeux).

Il a donc été décidé de présenter à la certification Qualiville la quasi-totalité des points d'accueil de la ville : de l'accueil principal de l'Hôtel de Ville à celui de la Direction des Loisirs et de la Culture en passant par la piscine, la bibliothèque ou encore les crèches.

Les objectifs sont :

- D'aller toujours plus loin dans la qualité des services rendus à la population quevillaise :
  - Les administrés doivent être reçus dans des conditions accueillantes et dans les meilleurs délais possibles.
  - Un traitement équitable doit être accordé à chaque usager en tant que tel et quelque soit le lieu d'accueil, la Mairie représente une entité unique pour eux.
  - Les usagers doivent pouvoir bénéficier d'un accueil courtois, efficace et personnalisé.
- De valoriser les compétences de chacun en s'unissant autour d'un objectif commun.

La Direction des Services invite chaque agent municipal à s'investir pleinement dans cette démarche et s'engage à garantir la mise en oeuvre des actions nécessaires à l'obtention de la certification.

Olivier ROUSSEAU  
Directeur Général des Services

