



## POLITIQUE QUALITE - NOISY-LE-ROI 2022-2023



En décembre 2019 la Commune de Noisy-le-Roi a obtenu la certification Qualivilles pour la qualité des services de son accueil, de l'urbanisme, de la communication, des affaires générales et de l'état-civil.

La certification témoigne aussi de la mise en œuvre d'un ensemble normatif (indicateurs, procédures...) dont le partage, le respect et l'évolution sont garantis par un processus vertueux d'amélioration continue.

Au-delà de la pérennisation de la certification, quatre enjeux fondent la politique qualité 2020-2023 sous le pilotage conjoint du premier adjoint et du responsable qualité.

### LA DEMARCHE QUALITE : LEVIER D'INNOVATION ET D'OPTIMISATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

La Qualité est à la fois un but et un moyen qui fonde et oriente, au quotidien, les actions et les projets municipaux. Le référentiel assure une transparence de gestion par la diversité des procédures mises en œuvre ainsi qu'un traitement homogène induit par l'établissement de règles claires et partagées.

La démarche qualité est, plus globalement, l'occasion de moderniser et d'adapter les outils et les méthodes de travail aux nouvelles attentes des usagers et à l'évolution des réglementations.

### LA SATISFACTION DE L'USAGER : MAILLON D'UN CERCLE VERTUEUX

L'usager participe à l'amélioration continue des services par ses demandes, ses réclamations, ses suggestions et ses réponses aux enquêtes de satisfaction.

La perception de la qualité de l'accueil et du service rendu, valorisée auprès des usagers, des élus, des services, des partenaires, est un levier de motivation important pour les agents du périmètre.

L'amélioration des outils, des procédures, des méthodes de travail crée les conditions d'une relation apaisée avec les usagers et procure un confort professionnel propice à l'efficacité.

### LE MANAGEMENT DE LA QUALITE : VECTEUR D'APPROPRIATION DU REFERENTIEL

Plusieurs instances de gouvernance communales ont été mises en place afin de piloter la démarche Qualité.

Des réunions de travail en petit groupe ou en comité élargi ont été instituées afin de pérenniser la mobilisation des agents, d'étudier les marges de manœuvres nouvelles et d'accroître la motivation.

Le système de management de la qualité doit privilégier la responsabilisation des référents qualité, la diffusion de la culture qualité et l'appropriation des outils mis en place : gestion documentaire, indicateurs, amélioration continue...

### LA CERTIFICATION : UNE REUSSITE A CONFORTER ET A ETENDRE

La démarche qualité menée par la ville a vocation à s'étendre progressivement à l'ensemble des services.

Des audits flash permettront en amont de relever les dysfonctionnements éventuels au regard du référentiel et de préparer les services.

Après un audit flash du service social et de la police municipale réalisé en 2020, la direction des services techniques a bénéficié à son tour d'un accompagnement en 2022 qui permettra son intégration à la démarche en 2023.