

Politique Qualité de la ville de Vincennes

La Ville de Vincennes, engagée dans une démarche de modernisation de l'action publique locale, formalise à travers cette politique qualité ses principes directeurs en matière de performance, de transparence et de service aux citoyens.

Ce document constitue un cadre de référence pour l'ensemble des services municipaux, en cohérence avec les orientations stratégiques de la collectivité et les attentes de ses habitants.

Engagement de la municipalité pour un service public exemplaire

🎯 Objectif général

Offrir aux Vincennois un service public accessible, fiable et équitable, fondé sur l'écoute, la transparence et l'amélioration continue.

◆ Axe 1 : Efficacité et Fiabilité

Ambition :

Garantir un traitement rapide, rigoureux et sécurisé des demandes des citoyens.

Engagements :

- Optimiser les ressources et les canaux de contact pour simplifier les démarches.
- Réduire les délais de traitement tout en assurant la qualité des réponses.
- Formaliser les pratiques internes pour renforcer la continuité du service malgré les évolutions d'équipe.

Suivi :

- Taux d'effort perçu par les citoyens dans la réalisation de leurs démarches.
- Taux de conformité des actes produits.
- Analyse des non-conformités et du niveau de maîtrise des connaissances.



◆ Axe 2 : Proximité et Compétences

Ambition :

Renforcer le lien humain et la qualité relationnelle dans chaque interaction avec les citoyens.

Engagements :

- Mettre en place une organisation omni-canal pour répondre efficacement sur tous les supports.
- Accompagner les citoyens dans leurs démarches avec empathie et clarté.
- Personnaliser les réponses pour prendre en compte chaque situation individuelle.

Suivi :

- Délais de traitement par canal.
- Taux de satisfaction des usagers.
- Réduction des multi-sollicitations pour une même démarche.

◆ Axe 3 : Transparence et Équité de Traitement

Ambition :

Assurer une gestion équitable, cohérente et responsable des demandes et prestations.

Engagements :

- Clarifier les rôles et responsabilités des agents pour éviter toute confusion ou influence induite.
- Définir des critères transparents pour l'attribution des prestations.
- Appliquer rigoureusement les règles en cas de demandes abusives ou répétées.

Suivi :

- Audits internes et auto-évaluations régulières.
- Mise en place des procédures régulièrement actualisées et relayées aux citoyens.
- Justification systématique des refus.

★ Conclusion

La Ville de Vincennes réaffirme son engagement à placer le citoyen au cœur de son action publique. Cette politique qualité est un levier stratégique pour renforcer la confiance, améliorer les services et valoriser le travail des agents municipaux.





Notre engagement qualité pour les Vincennois

Parce que chaque demande mérite une réponse adaptée, rapide et attentive !

À Vincennes, nous plaçons les habitants au cœur de notre action. Notre politique qualité repose sur trois piliers essentiels pour garantir un service public exemplaire, proche et transparent.

1. Un service efficace et fiable

Nous nous engageons à traiter vos demandes avec rigueur et réactivité.

- Des démarches simplifiées
- Des délais maîtrisés
- Des réponses claires et sécurisées

🎯 Objectif : Vous faire gagner du temps et vous offrir un service sur lequel vous pouvez compter.

2. Une relation de proximité et de compétence

Chaque interaction compte. Nos agents sont disponibles pour vous écouter, vous accompagner et vous répondre avec professionnalisme.

- Une présence sur tous les canaux (guichet, téléphone, en ligne)
- Un accueil humain et bienveillant
- Des réponses adaptées à votre situation

🎯 Objectif : Créer une relation de confiance, fondée sur l'écoute et le respect.

3. Une gestion transparente et équitable

Nous veillons à ce que chaque demande soit traitée de manière juste et cohérente.

- Des critères clairs pour l'attribution des prestations
- Des règles appliquées avec équité
- Des refus toujours expliqués

🎯 Objectif : Garantir l'égalité de traitement pour tous les Vincennois.

Charlotte Libert
Maire de Vincennes

Joël Degouy
Directeur général des services

