

Fontenay-aux-Roses, le 9 octobre 2023

Vallée Sud - Grand Paris mobilisé pour la qualité

Le Territoire Vallée Sud - Grand Paris est engagé dans une démarche d'excellence pour améliorer de façon continue ses relations avec les usagers, avec pour dessein d'assurer un accueil, une écoute et un service de qualité.

En 2023, l'obtention de la certification **Qualivilles** pour 5 de nos équipements (les piscines Pajeaud et des Blagis, le conservatoire de Fontenay-aux-Roses, les médiathèques La Buanderie et François Mitterrand) a été une réelle reconnaissance de la qualité du service public délivré aux usagers. Il s'agit d'une priorité inscrite dans notre projet managérial et partagée par tous les agents.

Les objectifs fixés à l'administration, sous la houlette du Directeur Général des Services, pour améliorer la qualité de nos services sont :

- **Harmoniser nos pratiques et nos modes de fonctionnement** afin d'apporter la même qualité d'accueil et de réponse à l'usager au sein de nos différents équipements : accueil et services au sein du siège, conservatoires, médiathèques, théâtres, piscines.
- **Apporter une réponse pertinente à l'usager et similaire** quel que soit le mode d'accès à notre collectivité (physique, téléphonique, courrier ou courriel, formulaire ou plateforme internet.)
- **Veiller à répondre aux demandes dans des délais maîtrisés et raisonnables.**
- **Accompagner et valoriser le travail des agents en charge de la relation usagers.**
- **Renforcer l'identité et l'image de Vallée Sud - Grand Paris** en tant que collectivité de proximité, dynamique, moderne et efficace.

Les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès de nos usagers et les actions d'amélioration afférentes entreprises sont publiées régulièrement en toute transparence.

En 2024, huit nouveaux équipements sont candidats à la certification Qualivilles : les piscines de Clamart et de Bagneux, les conservatoires de Bourg-la-Reine/Sceaux, de Clamart et de Bagneux, la médiathèque de Malakoff et les bibliothèques de la Fourche et du Jardin Parisien.

Je sais pouvoir compter sur l'implication de chaque agent et élu de Vallée Sud - Grand Paris pour assurer le succès de cette démarche essentielle pour notre collectivité.



Jean-Didier BERGER
Président de Vallée Sud - Grand Paris