

SAINT-CYR-L'ÉCOLE

Manuel

Qualivilles



1 - Présentation de la collectivité

Située au cœur des Yvelines, à proximité de Versailles et à moins de 30 kilomètres de Paris, Saint-Cyr-l'École est une ville dynamique de plus de 20 000 habitants.

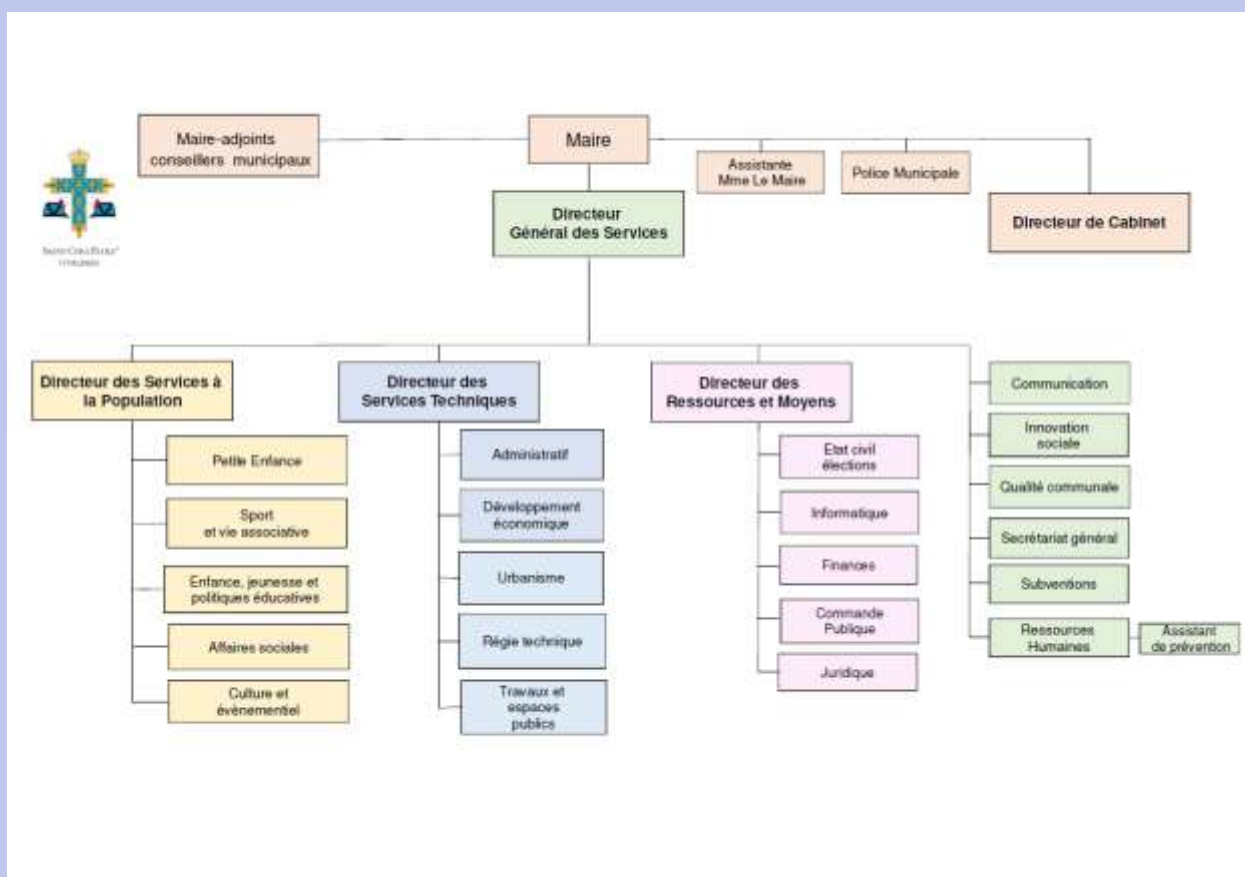
À la fois résidentielle et active, elle offre un équilibre entre cadre de vie agréable, proximité des services et développement maîtrisé.

Ville en pleine évolution, Saint-Cyr-l'École investit dans la modernisation de ses équipements publics, la qualité de l'accueil des usagers et la simplification des démarches administratives.

L'ensemble des services municipaux s'inscrit dans une démarche de progrès continu, au service des habitants et du territoire.

La collectivité compte près de 400 agents, mobilisés au sein de plusieurs directions et pôles, sous la coordination de la Direction Générale des Services, garante de la cohérence et de la qualité des actions municipales.

Organigramme



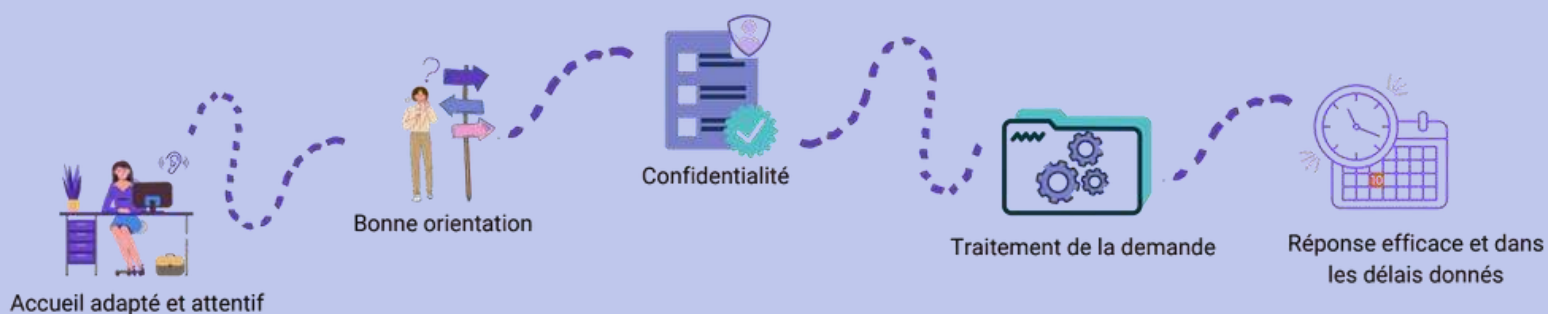
2 - Une démarche centrée sur la qualité de service

S'engager dans une démarche qualité, c'est avant tout placer l'administré au cœur du service public.

À Saint-Cyr-l'École, cette volonté s'incarne dans une dynamique collective qui vise à offrir un accueil attentif, des démarches simplifiées et une relation de confiance durable entre la Ville et ses habitants.

La qualité de service repose sur une écoute réelle des besoins, une meilleure coordination des services et une attention constante portée à la satisfaction des usagers.

Elle traduit la volonté de la collectivité de moderniser son fonctionnement, d'harmoniser les pratiques internes et de valoriser le travail quotidien des agents, acteurs essentiels du lien avec le public.



Pour structurer cette démarche, la Ville s'appuie sur le référentiel Qualivilles (REF111), reconnu pour son approche concrète et évolutive.

Ce cadre méthodologique permet de mesurer la qualité du service rendu, d'identifier les points d'amélioration et d'accompagner les équipes dans une logique d'amélioration continue.

La démarche s'est d'abord appliquée à l'accueil de la Mairie et au service de l'état civil, véritables points d'entrée du public au sein de la collectivité.

Elle s'est ensuite étendue en 2025 au guichet unique de la Maison de la Famille, dédié aux services à la population, à la suite de la modernisation complète des locaux, afin d'y renforcer la cohérence et la qualité de la relation avec les usagers.

Au-delà de la recherche d'une certification, Saint-Cyr-l'École affirme ainsi son engagement pour un service public accessible, réactif et humain, où chaque agent contribue à la satisfaction des administrés et à la valorisation du service rendu.



3 - Fonctionnement de la démarche qualité

Une équipe projet à l'origine de la démarche

La démarche qualité trouve son origine dans le travail amorcé dès 2021 par l'élu en charge du personnel et de la modernisation des services.

Sous son impulsion, une équipe projet a été constituée pour repenser le fonctionnement interne et initier une véritable culture de l'amélioration continue.

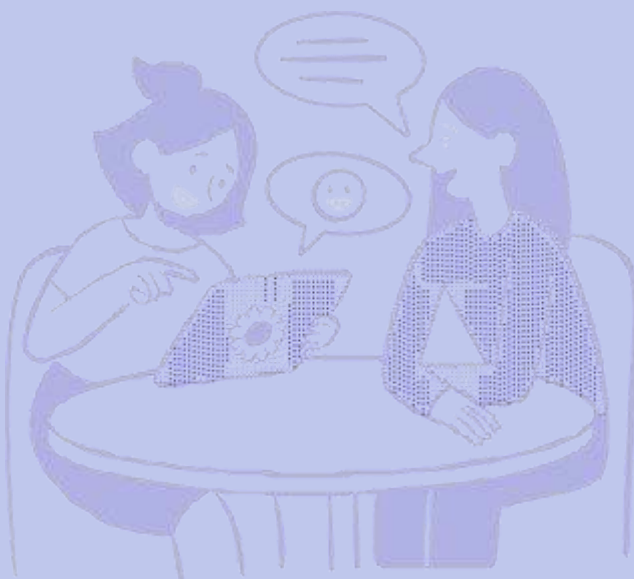
Cette équipe, intégrée au bureau Lean, associait agents de la collectivité et alternants, dans une logique d'expérimentation concrète et participative.

Plusieurs outils issus du management de terrain ont alors été déployés :

- des Gemba, c'est-à-dire des temps d'observation directe sur le terrain pour comprendre les pratiques réelles et identifier les points de blocage ;
- du bâtonnage, permettant de visualiser l'avancement des actions et de partager les réussites comme les difficultés ;
- des sessions de "bacs rouges", moments collectifs destinés à recueillir les irritants rencontrés par les agents et à construire, ensemble, des pistes d'amélioration ;
- et enfin des cycles PDCA (Plan - Do - Check - Act), véritables boucles d'amélioration continue permettant d'expérimenter, d'évaluer puis d'ajuster les processus internes.
- Des standards, permettant une homogénéisation des procédures pour les agents.

Cette méthode pragmatique et collaborative a permis de faire émerger une démarche structurée de modernisation, centrée sur la qualité du service rendu et sur la participation active des agents.

S'appuyant sur le référentiel Qualivilles, elle a donné un cadre et une continuité à ce travail collectif, tout en conservant son ancrage concret dans la réalité du terrain.



La démarche qualité engagée par la Ville de Saint-Cyr-l'École repose avant tout sur une logique de management de terrain.

Plutôt qu'un système formel de management qualité, la collectivité privilégie une organisation souple et participative, ancrée dans la réalité du quotidien des services et des besoins des usagers.

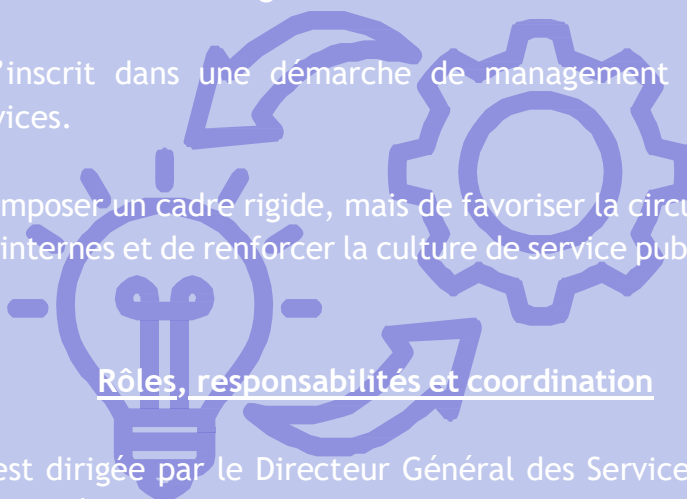
L'objectif est simple : garantir la qualité du service rendu à chaque étape du parcours de l'administré, en veillant à ce que les pratiques internes soutiennent efficacement cette ambition.

Cette approche s'appuie sur plusieurs leviers essentiels :

- une implication forte de la Direction Générale, garante de la cohérence et du suivi des actions engagées ;
- une dynamique collective, portée par les encadrants et les agents de terrain ;
- une stratégie d'amélioration continue, adaptée à l'identité et aux priorités de la ville ;
- et une écoute régulière des usagers, via notamment le Cahier du Citoyen, les retours d'expérience à l'accueil ou les échanges directs avec les services.

Ce fonctionnement s'inscrit dans une démarche de management horizontal, fondée sur la coopération entre services.

L'objectif n'est pas d'imposer un cadre rigide, mais de favoriser la circulation de l'information, de fluidifier les processus internes et de renforcer la culture de service public partagée par l'ensemble des équipes.



Rôles, responsabilités et coordination

La démarche qualité est dirigée par le Directeur Général des Services, garant de la cohérence globale et du pilotage stratégique.

Sur le plan opérationnel, elle est pilotée par la Responsable du Secrétariat Général, qui assure la coordination des actions et l'accompagnement des services concernés.

Elle s'appuie sur le Chargé du Développement Économique, qui contribue au suivi méthodologique, à la formalisation des outils et à la valorisation des retours d'expérience.

Cette organisation permet d'ancrer la démarche dans une réalité de terrain, en associant étroitement les encadrants et les agents à l'amélioration continue de la qualité de service.



4 -Une mécanique de pilotage ancrée dans la durée

Afin de consolider la dynamique de changement initiée en 2021, la Ville de Saint-Cyr-l'École a souhaité mettre en place une mécanique de pilotage régulière et structurée de sa démarche qualité.

L'objectif est de garantir une continuité dans les actions engagées, d'assurer un suivi précis des améliorations réalisées et d'impliquer l'ensemble des acteurs concernés dans la définition des priorités à venir.

Trois fois par an, une réunion de pilotage stratégique réunit le Maire, l'élu en charge du personnel et de la modernisation des services, le Directeur Général des Services, la Responsable du Secrétariat Général et le Chargé du Développement Économique.

Ces temps d'échange permettent de dresser le bilan des actions menées sur l'année N-1, d'identifier les points d'amélioration et de définir collectivement les orientations à impulser pour l'année à venir.

Ce travail conjoint assure la cohérence entre la vision politique, la stratégie managériale et les réalités opérationnelles du terrain.

En complément, des réunions trimestrielles sont organisées avec les services directement impliqués dans la démarche : les Ressources Humaines, l'État civil, la Maison de la Famille et le Service Communication.

Ces rencontres favorisent une dynamique continue de coordination et d'échanges de pratiques, permettant d'identifier les besoins, de suivre les actions décidées, de partager les retours d'expérience et de valoriser les initiatives locales.

Enfin, lors de la dernière réunion annuelle des chefs de service, une restitution des actions menées ou engagées est présentée à l'ensemble des chefs de services.

Ce moment de synthèse et de partage permet de valoriser les résultats obtenus, d'assurer la transparence des démarches et de mobiliser collectivement les équipes autour des objectifs à venir.



5 - L'évaluation des performances

À Saint-Cyr-l'École, l'évaluation des performances s'appuie sur une logique simple : observer, comprendre et ajuster pour améliorer en continu la qualité du service rendu aux administrés.

Le suivi des indicateurs de performance

Des tableaux de bord ont été mis en place pour suivre les principaux canaux de relation avec le public :

- les courriels et courriers, avec un suivi des délais et de la pertinence des réponses ;
- l'accueil physique, pour les temps d'attente et la qualité de la prise en charge ;
- le téléphone, via le taux d'appels répondus et le délai de décroché ;
- les rendez-vous, pour la rapidité de traitement et la clarté de l'échange avec le service concerné.

Ces données sont analysées régulièrement par le Secrétariat général, en lien avec les services concernés et le chargé du développement économique.

Elles permettent de repérer les points de vigilance et de nourrir les plans d'action d'amélioration continue, présentés lors des réunions de suivi.

Le recueil de la satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers est mesurée de façon continue et pragmatique.

Les retours sont collectés à travers plusieurs canaux :

- le Cahier du Citoyen, disponible à l'accueil de la mairie et à la Maison de la Famille ;
- les boîtes mail génériques des services ;
- les échanges directs avec les agents lors des démarches courantes ;
- des enquêtes de satisfactions : 4 fois par an (février, avril, juillet et novembre) pour évaluer ponctuellement le service rendu aux Saint-Cyriens).

Ces retours sont exploités pour repérer les irritants récurrents et les situations d'insatisfaction.

Ils contribuent aux retours de terrain organisés chaque trimestre, véritables temps d'échange entre agents, où chacun partage son expérience et identifie collectivement les difficultés rencontrées sur le terrain.

Les remarques sont ensuite intégrées au plan d'amélioration continue et partagées avec les services concernés.

Le traitement des demandes et réclamations

Toutes les demandes, réclamations et signalements sont centralisés via :

- le logiciel courrier, qui assure la traçabilité et le suivi des réponses ;
- le Cahier du Citoyen ;
- et les boîtes mail génériques.

Les situations plus complexes ou récurrentes sont analysées avec le Secrétariat général et, si nécessaire, inscrites dans le plan d'amélioration continue.

Cette organisation garantit un suivi homogène et une meilleure réactivité face aux besoins exprimés par les habitants.



Les audits internes

Chaque année, Saint-Cyr-l'École prend le temps de faire le point sur la qualité de ses accueils.

Conformément à l'engagement 15 du module 3 du référentiel Qualivilles, des audits internes sont organisés dans les services engagés dans la démarche :

- l'accueil de l'Hôtel de Ville (État civil),
- et, depuis 2025, l'accueil Unique de la Maison de la Famille.

La responsable du Secrétariat général pilote l'ensemble du dispositif : préparation du programme, analyse des constats et suivi des actions d'amélioration inscrites dans le tableau de pilotage.

Saint-Cyr-l'École s'inscrit également dans une dynamique d'échanges intercollectivités : deux audits croisés ont été menés avec la Ville de Plaisir, en 2022 puis en 2025.

Un vrai moment de partage entre deux communes qui prennent le temps de confronter leurs pratiques, comparer leurs organisations et s'enrichir mutuellement.

Ce manuel est mis à jour par la responsable du Secrétariat général et le chargé du Développement économique lorsque des éléments majeurs doivent être modifiés.

Chaque évolution est validée par le Directeur Général des Services avant diffusion.

Au minimum une fois par an, lors du bilan annuel, le document est relu et actualisé afin de garantir sa conformité et sa cohérence avec les pratiques en vigueur.

Rédigé par : Enzo MARIE Nathalie DELAFOY	Approuvé par : Lionel BEAUVALLET	Validé par : Sonia BRAU
Révision le : 21/10/2025	Modification et intégration du nouveau périmètre (MDF)	V02
Création le : 05/04/2023	Création du Manuel Qualité	V01



La politique qualité

Saint-Cyr-l'École : un service public à l'écoute, pour tous et partout :

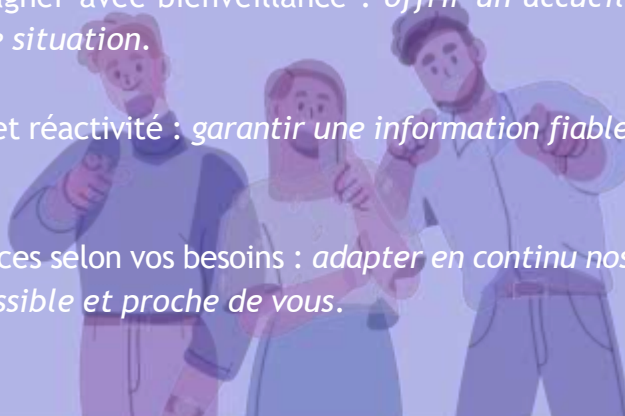
Garantir un service public exemplaire, c'est placer l'utilisateur au centre de chaque décision. La Ville de Saint-Cyr-l'École affirme son engagement à offrir des services modernes, inclusifs et de haute qualité, accessibles à tous les publics. Grâce à une écoute permanente des besoins, une évolution constante des pratiques et une attention particulière à l'accueil, la collectivité fait de la qualité un véritable levier de confiance et de proximité.

Pour les Saint-Cyriens

Accueillir et accompagner avec bienveillance : *offrir un accueil attentif, respectueux et personnalisé à chaque situation.*

Répondre avec clarté et réactivité : *garantir une information fiable, un suivi rigoureux et des démarches facilitées.*

Faire évoluer nos services selon vos besoins : *adapter en continu nos pratiques pour un service public moderne, accessible et proche de vous.*

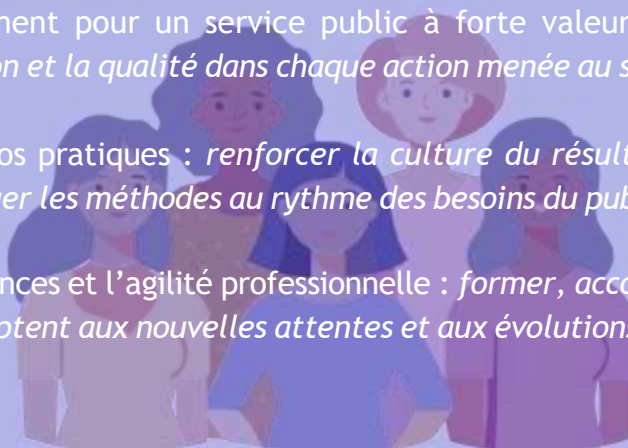


Pour les agents municipaux

S'impliquer collectivement pour un service public à forte valeur ajoutée : *favoriser la coopération, l'innovation et la qualité dans chaque action menée au service des Saint-Cyriens.*

Améliorer en continu nos pratiques : *renforcer la culture du résultat, partager les bonnes initiatives et faire évoluer les méthodes au rythme des besoins du public.*

Développer les compétences et l'agilité professionnelle : *former, accompagner et valoriser les agents pour qu'ils s'adaptent aux nouvelles attentes et aux évolutions technologiques.*



Lionel BEAUVALLET
Directeur Général des Services

Signé électroniquement par
Lionel BEAUVALLET

Sonia BRAU
Maire
Conseiller départemental
Vice-Président de Versailles-Grand-Parc

Sonia BRAU

