CYCLE QUALITE 2024-2025

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIVILLES
REF. 111
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Cycle qualité 2024 2025

Périmètre certifié
Hôtel de Ville
Médiathèque
CCAS
Espace Familles

Certification
Audit de renouvellement sur site mars 2023
Référentiel REF 11-v3-avril 2017- Qualivilles

Hôtel de Ville-Accueils

Concertation des équipes
Réunions de services, rencontres Qualité et Formalisations, CPO ; Référents CPO analyse axes d'amélioration
Septembre- début novembre 2024
Communication aux services

Conduite de la démarche
Communication aux usagers, Disposition RH, indicateurs, écoute usagers (enquête de satisfaction, pilotage adapté aux contraintes budgétaires (reprise, intégration des protocoles en phase, normalisation, formation)

Audits internes
Périmètres certifiés
Hôtel de ville, CCAS, Médiathèque, Espace Familles Octobre-décembre 2024

Plans d'améliorations
Septembre 2024 à janvie 2025
Actions correctives CPO
Bilan

Audit de certification avril 2025

à distance avec une ½ journée en présentiel

Hôtel de ville, CCAS, Médiathèque, Espace Familles