

La ville de Cergy décroche la certification Qualivilles !



A l'hôtel de ville, les Cergyssois sont accueillis dans des espaces plus agréables pour effectuer leurs démarches administratives.

La ville de Cergy vient d'obtenir la certification Qualivilles décernée par l'AFNOR pour une durée de quatre ans. Une reconnaissance du travail accompli pour améliorer l'accueil et le parcours des usagers.

La commune peut désormais se targuer d'être estampillée "Qualivilles". Au-delà de la distinction, décernée par l'Agence française de normalisation (AFNOR) en fonction d'un référentiel strict, c'est la démarche collaborative et l'engagement de la ville pour améliorer l'accueil général, faciliter les démarches et le parcours de ses usagers qui sont récompensés.

Un accueil des Cergyssois amélioré

- **Des locaux rénovés.** En 2024, après une démarche de concertation et de réflexion collective, l'ensemble des locaux et des bureaux dédiés aux démarches administratives (état civil, services sociaux, urbanisme...), ont été rénovés à l'hôtel de ville, avec des zones de confidentialité plus importantes et des espaces d'accueil du public moins sonores et plus agréables, pour les usagers mais aussi pour les agents municipaux.
- **Une nouvelle signalétique,** qui a vocation à être encore améliorée dans les prochains mois. Elle vise à permettre de se repérer plus facilement et d'être guidé visuellement vers le bon guichet.
- **Des écrans d'informations numériques.** Située à l'étage de la rue intérieure, la salle d'attente bénéficie désormais d'un large écran

numérique pour un affichage plus moderne et, surtout, une gestion plus fluide des rendez-vous.

Davantage de rendez-vous en ligne

Un nouvel outil de prise de rendez-vous en ligne a aussi été déployé, avec la possibilité d'effectuer de nouvelles démarches sur cergy.fr (obtenir une attestation d'accueil, s'inscrire sur les listes électorales, prendre rendez-vous avec Cergy Familles...).

La mairie travaille encore pour réduire les délais de prise de rendez-vous, une attente forte des habitants.

Plusieurs points forts salués

Pour justifier la certification, l'AFNOR a relevé plusieurs autres points forts à Cergy, parmi lesquels :

- les vidéos "tutos" qui facilitent les démarches sur le portail Famille ;
- les "vis ma vie", un partage d'expérience mis en place par les équipes de l'accueil de la mairie avec les autres communes ;
- les actions de lutte contre les incivilités mises en place (campagne d'affichage, formations, guide pratique remis aux agents...)
- le pilotage de la démarche Qualité et l'implication des agents.

Une première enquête de satisfaction a été menée auprès des usagers en 2024. L'opération sera renouvelée dès juin 2025 afin de recueillir les avis et les attentes des usagers.

”

Cette certification récompense notre politique qualité engagée depuis 2015 et confirme notre progression sur la qualité des services rendus à la population. Cela nous engage à maintenir le cap et à progresser encore. Je remercie toutes les équipes engagées dans cette démarche pour faire de Cergy une ville toujours plus à l'écoute et au service de ses habitants.

Cergy, une ville où il fait bon vivre !”

**Jean-Paul Jeandon,
maire de Cergy
et président de l'agglomération
de Cergy-Pontoise**



459 000 €

c'est le montant total (TTC) des travaux réalisés et du nouveau mobilier installé à l'hôtel-de-ville pour améliorer l'accueil des usagers.

Contact presse :
Charles CENTOFANTI
Directeur adjoint
de la participation citoyenne
et de la communication
Ville de Cergy



