

Politique qualité

La politique qualité de la ville repose sur une démarche collective et participative qui associe agents et partenaires. Elle place l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. L'objectif est de mieux répondre aux besoins des habitants, de renforcer l'efficacité des services municipaux et la qualité de l'accueil.

Les engagements pris par la ville

La politique qualité de Cergy repose sur **quatre engagements** envers les usagers :

- Fournir une information claire et accessible
- Simplifier et moderniser l'accès aux démarches
- Informer sur les étapes et le suivi des demandes
- Garantir des services de proximité pour toutes les démarches

[Téléchargez notre politique qualité](#)

Une politique qualité certifiée « Qualivilles »

Depuis le mois d'avril 2025, **Cergy a obtenu la certification Qualivilles** pour ses accueils principaux, ses mairies annexes et son pôle des démarches administratives et d'état-civil.

Délivrée par l'AFNOR, cette distinction garantit la qualité des services municipaux. Elle est réévaluée chaque année par des audits et des enquêtes de satisfaction.

Pour en savoir plus sur la certification Qualivilles,

[rendez-vous sur la page « Distinction »](#)

Votre avis pris en compte

Chaque année, une enquête de satisfaction est proposée aux habitants afin de recueillir leur avis sur la qualité des services municipaux.

Réalisées sous forme de questionnaire, cette enquête permet d'**évaluer l'accueil, l'efficacité des démarches et la clarté des informations proposées.**

Consultez les résultats de l'enquête de satisfaction de 2025

Enquête ouverte du 2 juin au 31 août 2025

Nombre de répondants : 223

- **Satisfaction globale : 89%**
- **Évolution par rapport à 2024 : 51 %** des participants 2025 se déclarent **très satisfaits** (contre 34 % en 2024)

Nos points forts :

- Accueil courtois et attentif
- Un hôtel de ville propre, accessible et garantissant la confidentialité
- Des horaires d'ouverture (Hôtel de ville et mairie annexe Grand'Place) adaptés pour 80 % des répondants

Les attentes fortes des usagers :

- Des délais de réponse plus rapides
- Plus de créneaux d'ouverture pour la mairie annexe du Village
- Renforcer l'accessibilité et l'entretien de la ville

Nos actions pour répondre aux attentes :

- **Poursuivre la modernisation de nos outils** (simplification, accessibilité, accompagnement)
- **Simplifier et clarifier l'information** sur nos démarches (site internet, kiosque documentaire)
- Permettre la prise de **rendez-vous en ligne à la mairie annexe du Village**
- **Évaluer chaque année la satisfaction des usagers** et l'efficacité de nos actions.

Consultez les résultats de l'enquête de satisfaction de 2024

Enquête ouverte du 15 mars 2024 au 31 mai 2024

- **293 personnes** ont répondu à l'enquête

- **81%** des personnes ayant répondu sont satisfaites des services de la mairie

Ce qui est apprécié :

- L'accueil courtois et à l'écoute
- L'accessibilité et la propreté des locaux
- L'offre de services

Les attentes et les suggestions :

- Des délais de rendez-vous et de traitement des demandes plus courts
- Pouvoir contacter la mairie plus facilement
- Rendre plus visible et qualitative la mairie annexe Grand'Place

Les actions mises en place pour répondre aux attentes de usagers :

- Rénovation des lieux d'accueil à l'hôtel de ville
- Modernisation des outils (portail famille, prise de rendez-vous en ligne...)
- refonte du site internet de la ville
- Actualisation du kiosque documentaire
- Démarche de certification Qualivilles lancée