



Politique qualité

Depuis plusieurs années, la ville de Cergy s'engage dans une amélioration continue de ses services et de la relation avec les usagers*. Cette démarche vise à mieux répondre à vos attentes et à vous offrir un accueil de qualité.

*En vue de l'obtention de la certification Qualiville



Vous **simplifier** et **moderniser l'accès** à vos démarches



Vous **informer** sur les **étapes** et le **suivi** de vos demandes

La

ville

s'engage

i

Vous **fournir** une **information claire** et **accessible**



Vous **garantir** des **services de proximité** pour toutes vos démarches

Les moyens déployés

- Un accueil personnalisé.
- Un parcours usager optimisé.
- Des formations spécifiques pour nos agents afin de garantir un service de qualité.
- Un suivi régulier via des enquêtes de satisfaction et des audits internes.

offrir un service public de qualité à nos concitoyens est un engagement de la ville et des services municipaux.

JP

Jean-Paul Jeandon,
Maire de Cergy,
Président de la Communauté d'agglomération
de Cergy-Pontoise.

JJF

Jean-Jacques Fréjaville
Directeur général des services

www.cergy.fr



villedecergy