



La ville d'Issy-les-Moulineaux, sous l'impulsion de son Maire, est engagée depuis 2008 dans une démarche de certification QualiVilles pour améliorer sa performance et offrir des services de haute qualité aux usagers. En 2025, nous renforçons notre engagement avec des initiatives innovantes et ambitieuses.

Services concernés :

- Guichet unique IRIS, (Information et Réception des Isséens)
- La gestion du courrier
- Éducation
- État civil
- Petite enfance
- Association CLAVIM
- Trois médiathèques
- Centre communal de l'action sociale (l'accueil du CCAS au centre administratif municipal et l'espace Seniors)
- Service logement
- Espace Andrée Chedid

Objectifs spécifiques :

1. **Renforcer l'expérience "clients" :**
 - Offrir des actes fiables et de haute qualité.
 - Faire de la visite des usagers une expérience unique et personnalisée.
 - Améliorer l'accessibilité des services : Assurer que tous les services sont facilement accessibles à tous les usagers, y compris les personnes en situation de handicap.
2. **Préservation des ressources naturelles :**
 - Tendre vers le zéro papier.
 - Favoriser les démarches en ligne.
 - Réduire le poids des messageries.
3. **Adaptabilité du service et compétence des agents :**
 - Développer et entretenir les compétences.
 - Encourager la polyvalence en interne.
 - Formation continue : Mettre en place des programmes de formation continue pour garantir que les agents restent à jour avec les dernières technologies et méthodes de travail.
4. **Utilisation avancée de l'intelligence artificielle :**
 - Exploiter l'intelligence artificielle pour accroître l'efficacité des services.
 - Analyser les données pour anticiper les besoins des usagers et optimiser les ressources disponibles.

La Direction Générale s'assure que tous les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour maintenir cette certification et faire progresser l'organisation vers l'excellence.

À Issy-les-Moulineaux,

Le Directeur Général des Services,

Sébastien Bizot