

Cycle Qualité 2025–2026

Périmètres certifiés

Hôtel de Ville Médiathèque CCAS Espace Familles

1
CERTIFICATION
Audit de certification
Renouvellement
Avril 2025

Référentiel REF 111-v 3-avril
2017-Qualivilles
Hôtel de Ville –
Accueils DIRCI
Ensemble
Médiathèque
Accueil Gal
et Social CCAS
Espace Familles

3
Conduite de la démarche
Communication aux usagers
Dispositions RH Indicateurs
Ecoute usagers (enquêtes,
Pilotage adapté aux contraintes
budgétaires (reprise, intégration
des protocoles en phase
normalisation, formation)



Conduite Changement



2
Concertation des équipes
Réunions de services, rencontres
Qualité et Formalisations, CPO
Référénts et CPO analyse axes
amélioration
septembre-novembre 2025
Communication aux services



5
Plans
d'amélioration
octobre 2025 à
janvier 2026
Actions correctives CPO
Bilan



Axes amélioration
après audits



4
Audits internes
Périmètres certifiés
Hôtel de Ville, CCAS, Médiathèque,
Espace Familles
novembre-décembre 2025



6
Avril 2026
Audit
documentaire à
distance
avec 1 journée en
présentiel
Accueil général HV
Accueils DIRCI
Ensemble
Médiathèque
Accueils Général
et social du CCAS
Espace Familles