



## POLITIQUE QUALITÉ : ACCUEILS, EDUCATION, ENFANCE ET PETITE ENFANCE

Attentive aux attentes de ses habitants, la commune de Villeneuve-le-Roi a décidé d'engager ses services dans une démarche qualité globale.

Ainsi, Villeneuve-le-Roi est certifiée Qualivilles par l'AFNOR depuis 2019 pour cinq de ses services à la population :

- Accueil unique
- Etat civil
- CCAS
- Police municipale
- Centre socio-culturel « le FORUM »

Dans ce cadre, la Municipalité a choisi de poursuivre son engagement qualité pour l'ensemble de ses administrés et notamment les familles et les enfants. Cette démarche, porteuse de sens et de confiance, a conduit à la certification en 2022 de l'ensemble des multi-accueils de la Ville ainsi que deux de ses accueils de loisirs selon les référentiels qualité de l'AFNOR Certi'crèches et Quali'loisirs.

Sont ainsi certifiés le :

- Multi-accueil Les Frimousses
- Multi-accueil Les Oisillons
- Multi-accueil Les petits Matelots
- Multi-accueil Les petits pas
- RPE
- ALSH Paul Bert
- ALSH Charlie Chaplin.

Forte de ces trois certifications et toujours désireuse d'étendre le périmètre des certifications, la Ville a décidé depuis 2025 de se conformer au référentiel Qualivilles pour ses services techniques. Elle a en outre transformé une direction générale adjointe en DGA « pôle ressources et qualité de service » pour piloter la démarche globale qui est devenue l'un des projets organisationnels les plus importants du mandant 2020-2026.



## POLITIQUE QUALITÉ : ACCUEILS, EDUCATION, ENFANCE ET PETITE ENFANCE

La politique qualité de la Ville de Villeneuve-le-Roi décrit de manière opérationnelle les engagements de la Municipalité envers ses administrés et l'engage dans un processus d'amélioration continue.

Fait à Villeneuve-le-Roi, le 28 octobre 2025,

**LE MAIRE,**

**PRESIDENT DU CCAS,**

**Didier GONZALES**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Didier GONZALES".

### AXE 1

### Agir pour le bien-être de nos enfants et l'épanouissement des familles

**Services impliqués** Enfance, Petite Enfance, Centre socio-culturel « le Forum »

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs cibles 2025
1.1 Maintenir un accueil de qualité pour les enfants et les familles	Offrir des lieux adaptés aux usages et conformes à la réglementation	Taux d'incidents entretien	
	Travailler notre offre de service avec les familles	Taux de participation aux conseils de crèche Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des familles (crèches et centres)	50% 1 par an
1.2 S'adapter au plus près des besoins des enfants et des familles	Offrir une alimentation de qualité	Part de bio dans l'alimentation en crèche	25%
		Part du bio dans les cantines (scolaire)	35%
		Taux de satisfaction alimentation	
	Assurer la sécurité des enfants	Taux d'encadrement en crèche	100%
		Taux d'encadrement en centres de loisirs	100%
	Maintenir et développer les compétences des équipes	Taux d'agents diplômés (BAFA) dans les centres de loisirs	75%
		Taux d'agents ayant reçu au moins un jour de formation dans l'année pour les centres de loisirs	50%
		Taux de formation du personnel petite enfance	50%
1.3 Garantir la continuité éducative et viser la réussite scolaire pour tous	Favoriser la réussite scolaire en offrant les meilleures conditions d'accueil des enfants	Taux de satisfaction global des familles en centres de loisirs	80%
		Taux de satisfaction global des enfants en centres de loisirs	80%
1.4 Consolider pour tous les enfants une offre éducative de qualité permettant leur développement et leur épanouissement	Favoriser l'accès à l'offre éducative, à la culture et aux loisirs	Taux de fréquentation aux événements en crèches	50%
		Nombre d'événements impliquant les parents en crèches par an	3

### AXE 2

### Des services proches de vous

**Services impliqués** Enfance, Petite Enfance, CCAS, centre socio-culturel « le Forum », PM, Accueil unique, Etat civil, Services techniques.

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs cibles 2025
2.1 Garantir l'efficacité des services	Garantir la réactivité des services par une réponse à toutes les demandes des usagers	Taux de traitement des courriers en 15 jours	90%
		Taux de traitement des mails en 15 jours	90%
		Traitements des réclamations en 15 jours	90%
	Garantir un temps d'attente minimal	rdv CNI passeport	45 jours
		Taux d'appels répondus en moins de 20 sec	90%
		Temps d'attente pour une réponse en commission place en crèche	8 jours
		Nb d'intervention urgente avec un délai de plus d'une heure	0
		Temps d'attente limité en salle d'attente	30 min max
	Maintenir, systématiquement, la fiabilité des actes administratifs	Taux de rejet CNI passeport	3/mois max
		Nb de rectifications état civil par an	Moins de 5
2.2 Garantir l'accessibilité et la continuité du service public	Offrir des services publics accessibles sur tout le territoire communal	Couverture territoriale avec des lieux d'accueil répartis sur toute la ville	5 lieux différents
	Garantir un accueil de qualité et des équipes à l'écoute	Taux d'occupation en crèches	
		Taux de satisfaction global	90%
2.3 Garantir l'équité de traitement	Garantir la transparence des critères d'attribution des places en crèche et en accueil de loisirs	Présence d'un règlement intérieur des accueils de loisirs	
		Présence de critères d'attribution des places en crèches	



## POLITIQUE QUALITÉ : ACCUEILS, EDUCATION, ENFANCE ET PETITE ENFANCE

2.4 Garantir la continuité de l'information et de la prise en charge des interventions	Garantir un service adapté 24h/24h	Accueil téléphonique unique des demandes aux horaires d'ouverture de la mairie	90%
		Un suivi dématérialisé des demandes	95%
		Intervention d'urgence pour sécurisation en moins d'une heure, 24h/24	90%
		Prise en charge des demandes techniques dans la demie journée en dehors des urgences (sauf le samedi)	90%
		Un service joignable 24h/24h en dehors des horaires d'ouverture via le standard téléphonique	100%

