

# Politique Qualité

## 1-Présentation

La Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine (CAMVS) a été créée en 2002. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, elle regroupe 20 communes pour une population de 131 722 habitants.

Depuis sa création, la Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine a pour mission d'exercer un certain nombre de compétences d'intérêt communautaire, avec une ambition : le développement harmonieux et équilibré de l'Agglomération, dans le respect de l'identité de chaque commune.

Compétences obligatoires : développement économique et promotion du tourisme ; aménagement de l'espace ; équilibre sociale de l'habitat ; politique de la ville ; accueil des gens du voyage ; collecte et traitement des déchets.

Compétences choisies : assainissement ; infrastructures et équipements ; environnement et cadre de vie ; culture ; sport ; enseignement supérieur, université inter-âge, lutte contre l'incendie et le secours.

## 2-Objectifs

La Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine a souhaité mettre en place la Charte Marianne afin de garantir la qualité de son accueil, et ainsi inscrire la proximité dans la mise en œuvre de ces actions au quotidien : physique, téléphonique, courrier et courriel.

En choisissant la Charte Marianne, la CAMVS souhaite ainsi concrétiser sa volonté et son engagement d'améliorer l'accueil aux usagers. Il s'agit également d'impliquer fortement son personnel dans cette démarche à des fins d'appropriation et de mise en œuvre des marges de progrès qui s'en dégageraient dans un management de qualité.

Melun  
Lissy  
Frygny  
Flacey  
Ranches  
Vaux-sur-Seine  
Bonneville  
Saint-Port  
La Rochette  
Vaux-le-Pénil  
Joussy-le-Bois  
Jouy-sur-Seine  
Villiers-en-Bière  
Le Miroir-Saint  
Dammarié-les-Lys  
Luzerny-Écaillon  
Bonneville-Écaillon  
Saint-Germain-Luxy  
Mammes-sur-Seine  
Saint-Germain-Pouilly

### **3- Actions**

Pour atteindre ses objectifs, la Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine met en œuvre les actions suivantes :

- Désignation d'un responsable qualité et de référents Marianne ;
- Professionnalisation des agents notamment grâce à des actions de formation ;
- Mesure des résultats des actions d'amélioration via la création de tableaux de bord ;
- Mise en place d'un questionnaire et d'un tableau de bord afin de recueillir les réclamations des usagers ;
- Présentation des statistiques en équipe de direction, transmission des résultats aux agents ainsi qu'aux administrés sur le site internet de la CAMVS.

### **4- Périmètre** : La certification Marianne

Cette démarche concerne l'accueil général de la CAMVS.  
Les prestations rendues sont les suivantes :

- Accueil et orientations ;
- Gestion du courrier "Arrivé" ;
- Gestion des réclamations ;
- Gestion des livraisons ;
- Gestion des inscriptions au dispositif Sport Passion ;
- Gestion de la Réception des plis des marchés.

Le Président  
  
Louis VOGEL  
Maire de Melun