

Depuis 2008, la ville d'Issy-les-Moulineaux, sous l'impulsion de son Maire, s'engage dans une démarche continue de certification QualiVilles afin d'améliorer sa performance et d'offrir des services de haute qualité aux usagers. En 2026, la municipalité poursuit et renforce cette ambition en plaçant l'innovation, l'inclusion et la satisfaction des usagers au cœur de l'action publique.

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. Offrir une expérience usager exemplaire

- Garantir des actes fiables, rapides et de haute qualité.
- Personnaliser l'accueil et renforcer la relation de confiance.
- Assurer une accessibilité universelle, y compris pour les personnes en situation de handicap.
- Développer la clarté de l'information et la transparence des démarches.
- Préservation des ressources naturelles

2. Agir pour la sobriété et la responsabilité environnementale

- Poursuivre la réduction du papier vers un objectif "zéro papier" dans la mesure du possible.
- Accroître les démarches en ligne et l'automatisation des flux documentaires.
- Réduire l'empreinte numérique (messaging, stockage, impression).

3. Renforcer l'adaptabilité et les compétences des agents

- Développer la polyvalence et la coopération entre services.
- Déployer un programme structuré de formation continue.
- Accompagner la montée en compétences face aux nouveaux outils numériques et aux évolutions réglementaires.

4. Accélérer l'usage maîtrisé de l'intelligence artificielle

- Exploiter l'IA pour améliorer la qualité de service et réduire les délais.
- Utiliser les données pour anticiper les besoins, fluidifier les parcours usagers et optimiser les ressources.
- Encadrer l'usage des outils IA dans le respect du RGPD et de l'éthique publique.

La Direction Générale confirme que tous les moyens nécessaires — humains, techniques et organisationnels — seront mobilisés pour maintenir la certification QualiVilles et poursuivre une dynamique d'amélioration continue au service des Isséens.

A Issy Les Moulineaux,

Le Directeur Général des Services,



Sébastien BIZOT