

**DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL
SEANCE DU MERCREDI 22 DECEMBRE 2021**

L'An Deux Mille Vingt-et-Un, le Mercredi Vingt-deux du mois de Décembre à dix-huit heures, le Conseil Municipal de la Commune de GOSIER, dûment convoqué, s'est réuni en téléconférence, via l'application en ligne Zoom, sous la présidence du Maire, Monsieur Cédric CORNET, pour délibérer sur les questions inscrites à l'ordre du jour de la présente assemblée communale.

ÉTAIENT PRÉSENTS EN TELECONFERENCE : M. Cédric CORNET – Mme Liliane MONTOUT – M. Guy BACLET – Mme Wennie MOLIA – M. Jules FRAIR – Mme Marguerite MURAT – M. Teddy BARBIN – Mme Elodie CLARAC – MM. Emmerly BEAUPERTHUY – Michel HOTIN – Mmes Marie-Renée ADÉLAÏDE – Sandra MOLIA – Mévice VÉRITÉ – Rebecca BELLEVAL – Mégane BOURGUIGNON – Nadia CELINI – MM. Jean-Claude CHRISTOPHE – Julien DINO – Mme Ghylaine JEANNE.

ÉTAIENT ABSENTS : M. Louis ANDRÉ (excusé ; pouvoir donné à M. Guy BACLET) – Mmes Nanouchka LOUIS (a été déconnectée momentanément) – France-Enna URBINO – MM. Marcellin ZAMI (a été déconnecté définitivement) – Josy LAQUITAINE – Mme Sylvia HENRY (a été déconnectée définitivement) – MM. Jimmy DAMO (excusé ; pouvoir donné à M. Guy BACLET) – Sébastien THOMAS (excusé ; pouvoir donné à M. Michel HOTIN) – Mme Nina PAULON (excusée ; pouvoir donné à M. Cédric CORNET) – MM. Stéphane URIE (excusé ; pouvoir donné à M. Michel HOTIN) – David LUTIN (excusé ; pouvoir donné à M. Cédric CORNET) – Mme Yane BEZIAT (excusée ; pouvoir donné à M. Jean-Claude CHRISTOPHE) – M. Lucas ALBERI (a été déconnecté définitivement) – Mme Maguy BORDELAIS (a été déconnectée définitivement) – M. Patrice PIERRE-JUSTIN – Mme Jocelyne VIROLAN (excusée ; pouvoir donné à Mme Ghylaine JEANNE).

Madame Liliane MONTOUT a été désignée secrétaire de séance à l'unanimité.

**DELIBERATION PORTANT
ADOPTION DE LA POLITIQUE
QUALITE 2021-2026**

CM-2021-7S-AGTAP-96

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi n° 82-213 du 2 mars 1982 modifiée relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions ;

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires ;

Vu le certificat d'engagement de services délivré par AFNOR Certification à la ville du Gosier à compter du 31 décembre 2018 jusqu'au 30 décembre 2022, suite au constat du respect des exigences du référentiel Qualivilles (REF111 - Qualivilles - Avril 2017) ;

Vu l'avis du Comité Technique du 14 juin 2021 ;

Vu l'avis favorable de la commission Finances et Transformation de l'Action Publique en date du 14 décembre 2021 ;

Vu le rapport de présentation au Conseil municipal ;

Considérant l'engagement politique de la mandature quant à une amélioration permanente du service public municipal ;

Considérant la volonté du Conseil municipal de servir la population de manière transparente, efficace et constante ;

Le Conseil municipal, après en avoir délibéré,

DÉCIDE

Article 1 : D'approuver la politique Qualité 2021-2026 jointe en annexe à la présente délibération.

Article 2 : Le maire, la directrice générale des services, sont chargés chacun, en ce qui le concerne, de prendre toutes mesures nécessaires en vue de l'exécution de la présente délibération.

Acte rendu exécutoire après
envoi en Préfecture le

0 5 JAN. 2022

Et publication ou notification le

0 5 JAN. 2022

Fait et délibéré à Gosier, le 22 décembre 2021

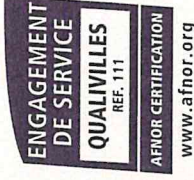
Pour extrait certifié conforme





POLITIQUE QUALITÉ

*La ville du Gosier est certifiée Qualivilles depuis janvier 2019.
Deux ans après, l'équipe municipale "Au service de la population du Gosier"
réaffirme cet engagement en faveur d'une amélioration continue de la qualité de service.
À ce sujet, le projet politique de la mandature a d'ailleurs prévu une obligation de résultats.*



Le périmètre initial de la certification — Direction des Services à la Population et Accueil de l'Hôtel de ville — est maintenu et sera progressivement élargi en étroite concertation avec les élus référents et les services accueillant du public.

L'organisation déployée conforte la mission "qualité" au cœur de la Direction Générale des Services, rappelant la dimension stratégique et transversale que le Maire entend donner à cette démarche. En effet, dans le cadre de la réorganisation des services, nous avons confié cette tâche au Pôle Affaires Générales et Transformation de l'Action Publique, qui en référera au 2^{ème} Adjoint au Maire, GUY BACLET, Vice-Président de la Commission finances & transformation de l'action publique et référent élu de la démarche Qualivilles.

L'objectif fondamental de cette démarche est tout d'abord de renforcer la proximité de l'administration communale avec ses administrés. Échelon le plus proche de ses habitants, **la Mairie a pour vocation première de servir la population, de manière transparente, efficace et constante.**

Satisfaire la population n'est pas une option. Mais celle-ci suppose des conditions préalables : la mobilisation de chacun et la mise à disposition des moyens nécessaires. Plus que jamais, élus et administratifs du Gosier doivent se mettre, ensemble, au service de la population, pour répondre aux défis d'une qualité de service exemplaire.

RENFORCER LA PERTINENCE ET L'ADAPTABILITÉ DE NOTRE ORGANISATION POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DES USAGERS ET AUX BESOINS DES SERVICES POUR CE FAIRE.

NOS ENGAGEMENTS 2020 - 2026

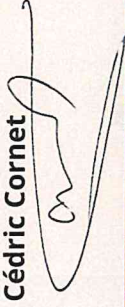
ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DES USAGERS

- 1 • Consolider la qualité des prestations délivrées par l'ensemble des canaux de contacts possibles (accueil physique, téléphonique, courrier, internet, réseaux sociaux...);
- 2 • Accompagner l'évolution des attentes de la population via différents axes de travail, notamment en lien avec le contexte sanitaire et social local (en vue principalement d'assurer un système de continuité de service);
- 3 • Déployer une dématérialisation des services choisie et non subie, tenant compte des inégalités d'accès aux services numériques (accompagnement des usagers et formation des personnels, garantie du maintien de services physiques et / ou papier pour respecter le libre choix des usagers);
- 4 • Impliquer activement les usagers à l'amélioration de notre qualité de service, par une démarche combinée d'audits internes et d'évaluation des politiques publiques.

ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DES AGENTS

- 1 • Valoriser le savoir-faire des agents œuvrant dans le périmètre certifié, et en faire de véritables ambassadeurs actifs de la démarche (évolution des fiches de postes, communication interne et externe de la ville, implication dans les actions de sensibilisation à destination des autres services);
- 2 • Accompagner la montée en compétence des agents (notamment ceux nouvellement intégrés à la démarche) par le biais de la formation;
- 3 • Capitaliser le savoir-faire et le savoir-être des agents par la standardisation des bonnes pratiques au sein des services, y compris en dehors du périmètre de certification;
- 4 • Impliquer activement les agents à l'amélioration de notre qualité de service, dans le cadre des actions d'audits internes et d'évaluation des politiques publiques.

LE MAIRE,


Cédric Cornet

LE 2^{ème} ADJOINT,


Guy Baclet



Accusé de réception préfecture

Objet de l'acte : Délibération portant adoption de la politique qualité 2021-2026

Date de transmission de l'acte : 05/01/2022

Date de réception de l'accusé de
réception : 05/01/2022

Numéro de l'acte : CM20217SAGTAP96 (voir l'acte associé)

Identifiant unique de l'acte : 971-219711132-20211222-CM20217SAGTAP96-DE

Date de décision : 22/12/2021

Acte transmis par : Harry BEAUBOIS

Nature de l'acte : Délibération

Matière de l'acte : 9. Autres domaines de competences
9.1. Autres domaines de competences des communes
9.1.3. Autres