



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

