

# POLITIQUE QUALITÉ

Dans le cadre du projet de modernisation des services et afin de mieux répondre aux attentes des usagers, la Ville s'est engagée dans une démarche de certification pour les services disposant d'un «Accueil».

Elle a donc choisi la Direction de l'Accueil et des Services à la population (Etat-Civil et pôle funéraire) et l'accueil de l'Hôtel de ville pour initier cette démarche, avant de la généraliser à l'ensemble des services de la collectivité.

Notre ambition de « **Placer l'utilisateur au cœur de notre action** », s'articule autour de 3 enjeux :

- **Améliorer l'accueil, l'orientation et la satisfaction de l'utilisateur**
- **Faciliter l'information et la communication avec l'utilisateur**
- **Favoriser la qualité des relations avec l'utilisateur**

L'accent sera mis sur **l'harmonisation des bonnes pratiques** en matière d'accueil au sein de la collectivité (accueil courtois, réponse effective, efficiente et dans les délais, identification des interlocuteurs...).

L'objectif est de remplacer une qualité non définie et aléatoire par une qualité précise et maîtrisée, afin de satisfaire les exigences des usagers.

Convaincue que cette démarche qualité est un atout pour la Ville, la Collectivité s'engage à l'accompagner et à communiquer régulièrement sur son avancement.

L'implication de tous, usagers, équipe municipale, agents et cadres, est indispensable pour garantir le succès de cette démarche de progrès.

Fait au GOSIER le 1<sup>er</sup> janvier 2017

**Le Maire**

A circular official stamp of the Municipality of Gosier, Guadeloupe, with a handwritten signature over it.

**La Directrice Générale des Services**

A circular official stamp of the Municipality of Gosier, Guadeloupe, with a handwritten signature over it.