



- **Depuis 2016, la ville du Gosier s'est engagée dans une démarche de certification qualité, couronnée de succès entre 2019 et 2022. Cette initiative a conduit à une amélioration significative des services dans les domaines concernés. Après trois réorganisations des services et un changement de composition politique, la municipalité a décidé de relancer cette démarche. Reffet de l'élan politique de notre majorité, la politique qualité vise à mobiliser rapidement et énergiquement les services pour répondre aux attentes légitimes de notre population.**

Le sursaut pour la qualité se concentre sur quatre objectifs majeurs : **durabilité, efficacité, engagement et performance (DEEP)**. Ces objectifs permettront de répondre aux besoins d'un territoire qui est le 3^{ème} plus important en Guadeloupe. Élus et agents, nous sommes tous mobilisés pour réagir collectivement face à un contexte économique, social et environnemental fragile, où les acteurs doivent plus que jamais trouver des solutions rapides et efficaces.

Plus que jamais, nous réaffirmons notre volonté partagée de maintenir et d'améliorer la satisfaction de nos usagers et la qualité de nos services à la population.



Liliane MONTOUT,
Maire du Gosier



LA VILLE DU GOSIER ADOPTE AUJOURD'HUI LES ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL SERVICES PUBLICS +

- 1 - Respect et Bienveillance** | Dans un esprit de respect mutuel, nous vous accueillons avec bienveillance et compréhension. Nous reconnaissons le droit à l'erreur et nous engageons à vous offrir un environnement bienveillant.
- 2 - Accessibilité des services publics** | Nous simplifions vos démarches et vous permettons d'entrer facilement en contact avec nos services.
- 3 - Accompagnement personnalisé** | Nous vous proposons un accompagnement adapté à votre situation personnelle, afin de répondre au mieux à vos besoins spécifiques.
- 4 - Traitement efficace des demandes** | Votre demande est traitée dans les délais annoncés, garantissant ainsi une réponse rapide et efficace.
- 5 - Information claire et accessible** | Nous mettons à votre disposition une information, claire, simple et accessible pour vous permettre d'accomplir vos démarches.
- 6 - Transparence des résultats** | Vous avez accès à nos résultats de qualité de service, assurant ainsi une transparence totale sur nos performances.
- 7 - Prise en compte de votre avis** | Votre avis est précieux pour nous. Nous le prenons en compte pour améliorer continuellement le service rendu.
- 8 - Écoresponsabilité** | Ensemble, nous limitons notre impact sur l'environnement et entamons notre transition écologique, en prenant des initiatives durables concrètes.

Ces engagements reflètent notre volonté de vous offrir un service public de qualité, conforme aux attentes et aux besoins de la population du Gosier.