



La UNE



Vendredi 21 mars 2025

POLITIQUE

Qualité

La ville du Gosier s'est engagée dans une démarche de certification qualité, couronnée de succès entre 2019 et 2022 sur le périmètre des services à la population, de l'accueil et du cimetière. Cette initiative a conduit à une amélioration significative des services dans les domaines concernés.

La municipalité du Gosier a relancé cette démarche, et c'est à l'occasion d'un Conseil Municipal en septembre 2024 que la décision a été actée par l'ensemble des élus. Reflet d'un l'élan de modernité axé sur le service public, la politique qualité vise à mobiliser énergiquement les services pour répondre aux attentes légitimes de la population sur un périmètre élargi.

Aujourd'hui, la Ville du Gosier s'engage sur 4 objectifs majeurs : **durabilité, efficacité, engagement et performance** inscrits dans le référentiel Services Publics + initié par le Gouvernement. Ce référentiel dresse 8 engagements :

- 1/ Accueil respectueux et bienveillant
- 2/ Accessibilité des services publics
- 3/ Accompagnement personnalisé
- 4/ Traitement efficace des demandes
- 5/ Information claire et accessible
- 6/ Transparence des résultats
- 7/ Prise en compte de votre avis
- 8/ Ecoresponsabilité

Pour parvenir à la labellisation, les services mettent en place une stratégie basée sur la sensibilisation renforcée des agents, la mise en place d'un comité de pilotage et l'accompagnement d'un cabinet d'expertise pour l'établissement des différents diagnostics. En effet, des préconisations seront apportées en termes de pratiques d'accueil, de signalétique, d'outils numériques et d'équipements, etc.

Les agents du Gosier sont pleinement investis par cet objectif qui positionnera la collectivité sur les rails de la performance administrative. Plus que jamais, la municipalité réaffirme sa volonté partagée de maintenir et d'améliorer la satisfaction des usagers.

SERVICES MUNICIPAUX CONCERNÉS PAR LE RÉFÉRENTIEL SERVICES PUBLICS + :

Etat civil, accueil, cimetière, vie associative, CCAS, services administratifs de la famille, médiathèque R.G. Nicolo, palais des sports et de la culture



Présentation de la démarche aux agents



Sensibilisation des agents à la démarche qualité



Jocelyne Virolan, Élu(e) référente sur la démarche qualité