

Politique qualité de la ville de Le Port

« S'engager sur la qualité de l'accueil et des prestations délivrées aux usagers »

Certifiée Qualivilles depuis 2017, la Ville est engagée dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil et des services rendus aux usagers. Cette certification englobe les prestations proposées par les services élection, citoyenneté, état civil, CNI/Passeport et funéraire (hors gestion des cimetières).

La volonté politique de répondre de manière optimale et constante aux demandes des usagers s'articule autour des axes et objectifs suivants :

Axes / orientations :

- Améliorer l'organisation interne en se donnant des objectifs de qualité de service clairement définis,
- Améliorer la performance des services en les adaptant aux besoins et attentes des usagers et en partageant les bonnes pratiques,
- Evaluer, analyser et apprécier l'efficacité de la démarche qualité par la mise en place d'indicateurs chiffrés sur le taux de délivrance des actes, ou celui des réponses aux courriers, courriels, réclamations ou appels répondus... et en prenant en compte les réclamations et suggestions des usagers.

Objectifs / priorités :

- Améliorer l'accueil, l'orientation et la satisfaction des usagers,
- Faciliter l'information et la communication avec l'utilisateur,
- Améliorer et consolider la qualité des prestations délivrées à l'utilisateur quel que soit le canal choisi par celui-ci (accueil sur site, téléphone, mail, courrier, internet, réseaux sociaux),
- Valoriser et améliorer le savoir-faire et le savoir-être des agents qui accomplissent les missions essentielles au service des usagers,
- Véhiculer une image dynamique et qualitative de la Ville en offrant des services performants, fiables et agréables.

Le référentiel Qualivilles définit un ensemble d'engagements de service dans les domaines suivants :

- Accueil / orientation / information / réponse,
- Dispositions d'organisation,
- Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- Citoyenneté et démarches administratives.

Cette politique qualité est pilotée par la Direction Générale Adjointe des Affaires Générales qui s'engage à communiquer sur son avancement.

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

25 NOV. 2021

La Directrice Générale des Services par intérim



Pour le Maire et par délégation,
La Directrice Générale des Services par Intérim

Prisca AURE