

## POLITIQUE QUALITE DE LA MAIRIE DE CLERMONT-FERRAND

Soucieux de toujours répondre au mieux aux attentes des administré.e.s, la commune de Clermont-Ferrand s'engage depuis 2016 dans une démarche qualité et a obtenu la certification Qualiville en 2017 et 2018 pour 3 de ses services : Etat-Civil, accueil et standard général de l'Hôtel de Ville.

En commençant cette certification, la Ville fait le choix de s'engager sur le long terme vers une démarche de progrès en mobilisant le personnel autour d'un projet de service ancré sur la qualité du service public.

En 2019, elle vise le maintien de la certification nouvelle version Qualivilles pour les 3 services concernés et une certification pour 3 autres services recevant du public : Elections et recensement militaire, Identité/passeport et Mairie de Montferrand.

Objectifs :

- Répondre de façon optimale aux attentes de nos citoyen.ne.s et renforcer leur satisfaction.
- Valoriser le niveau de service de notre commune et rendre lisible sa démarche qualité.
- Valoriser le savoir-faire du personnel municipal et renforcer son implication dans la qualité de service.
- Fiabiliser et conforter l'efficacité de notre organisation.
- Véhiculer une image dynamique de la gestion de la Ville.

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

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

Convaincu 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 tou.te.s, usager.e.s, équipe municipale, agent.e.s et cadres, est indispensable pour garantir le succès de cette démarche de progrès.

Fait à Clermont-Ferrand, le **11 AVR. 2019**

Le Maire,



Olivier BIANCHI