

## Politique qualité : un engagement au service des usagers

### Constats et enjeux

La ville du Bouscat est engagée dans une démarche globale d'amélioration de l'accueil et de service rendu aux usagers. Elle s'appuie sur une démarche qualité qui permet d'offrir un service public performant et ce dans un contexte de moyens toujours plus contraint.

En initiant cette politique par l'obtention de la certification Qualivilles pour ses services d'accueil, formalités administratives, état-civil, élections et affaires funéraires, la ville place l'utilisateur au cœur de son action.

Cette démarche se déploiera progressivement dans l'ensemble des services municipaux par la définition d'objectifs communs, l'harmonisation des pratiques et l'évaluation des résultats obtenus.

### Axes et orientations

*Améliorer* la performance des services en intégrant progressivement les services en lien avec les usagers dans la démarche, en adaptant les services aux besoins exprimés par les usagers, en partageant les bonnes pratiques et en développant les synergies entre services.

*Moderniser*, adapter les services communaux aux évolutions de la société, tenir compte des mutations technologiques (dématérialisation, modes collaboratifs...)

*Evaluer*, apprécier l'efficacité de la démarche qualité mise en œuvre par la Ville en comparant les résultats aux objectifs assignés et aux moyens, en prenant en compte les suggestions et les réclamations des administrés.

### Objectifs et priorités

Développer à la Mairie du Bouscat une culture qualité de service pour la satisfaction des usagers et la valorisation des savoir-faire des agents de la collectivité. Nous voulons garantir une qualité de service en assurant un accueil de qualité et un traitement optimal des demandes quel que soit le lieu d'accueil. Nous souhaitons accroître la transversalité ainsi que la polyvalence des agents afin de simplifier le parcours des usagers et réduire les délais de réponse.

Pérenniser la qualité des prestations rendues par les services municipaux en cohérence avec l'offre de services attendue par l'utilisateur.

### Pilotage et dispositifs d'appui

Sous l'autorité d'un Adjoint au Maire, cette politique qualité est pilotée par la Direction Relations Usagers chargée de l'animation de la démarche, qui accompagne l'ensemble des services d'accueil de la Ville.



1/4/17