



Labels et prospective

CONTEXTE

L'importante autonomie conférée aux collectivités au travers de l'approfondissement de la décentralisation se traduisant par des transferts de compétences continus a modifié les attentes des usagers envers les collectivités locales, et particulièrement au niveau communal. Les usagers expriment désormais un besoin de plus de proximité, d'immédiateté et de performance en termes de service rendu.

Cette tendance, ajoutée à la limitation des ressources de péréquation verticale ainsi qu'aux divers processus de mutualisation et de réorganisation influençant les différents échelons de collectivités locales, impose à ces dernières d'améliorer leur efficacité et développer leurs périmètres d'intervention tout en maîtrisant leurs dépenses. En ce sens, il est nécessaire pour les collectivités d'évoluer.

La modernisation permettra d'améliorer la qualité de service rendu, tandis que la labellisation Qualiville valorise la démarche d'engagement de la collectivité en termes d'accueil, de délivrance d'actes, et de satisfaction.

La promotion de l'égalité Femme/Homme complète cette perspective d'adaptation de la collectivité au changement et de prise en compte des attentes des usagers et de ses agents.

OBJECTIFS

- ▶ Allégement et simplification de procédures
- ▶ Amélioration de la satisfaction des usagers
- ▶ Promotion de l'égalité Femme/Homme dans tous les domaines de compétences de la collectivité

CONTRIBUTIONS

Aux 5 finalités nationales du Développement durable



0 : DÉFI FAIBLE - 1 : DÉFI D'ACCOMPAGNEMENT - 2 : DÉFI DE CONTRIBUTION - 3 : DÉFI INCONTOURNABLE

