



POLITIQUE QUALITÉ DE LA VILLE DE MONTPELLIER

Montpellier, le 8 décembre 2020

La Ville de Montpellier est engagée dans une démarche d'amélioration continue dans ses relations avec les usagers pour leur assurer un service exemplaire. Cet engagement est reconnu par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) au travers de la certification Qualiville (2010-2019) puis Qualivilles (2019-2023).

Grâce aux agents qui se mobilisent pour améliorer la qualité de l'accueil des usagers, Montpellier est ainsi la ville ayant le plus grand nombre d'accueils certifiés, soit 19, dont les prestations concernées couvrent un large périmètre.

La certification Qualivilles est un levier pour harmoniser en interne nos pratiques, une garantie de transparence auprès des usagers et la reconnaissance officielle d'une politique publique de proximité et de modernisation de notre organisation.

Nos orientations prioritaires pour développer la qualité de nos services publics sont :

- consolider la qualité des prestations délivrées quel que soit le mode de contact choisi par l'utilisateur avec notre collectivité (physique, téléphonique, courrier, courriel et internet) ;
- valoriser et améliorer le savoir-faire et le savoir-être de nos agents qui, au quotidien, accomplissent des missions essentielles pour servir les usagers avec qualité et équité ;
- renforcer la pertinence et l'agilité de notre organisation pour toujours mieux accompagner, recevoir, répondre et écouter en application de notre charte d'accueil.

Je mise sur l'investissement de tous, agents et élus, pour promouvoir nos valeurs d'accueil au service des Montpelliérains.

Michaël Delafosse
Maire de la Ville de Montpellier
Président de Montpellier Méditerranée Métropole

Radia Tikouk
Adjointe au Maire déléguée à la Relation aux usagers

VILLE DE MONTPELLIER
1, place Georges Frêche
34267 Montpellier Cedex 2
04 67 34 70 00

montpellier.fr