

La ville et le CCAS s'engagent !

« La satisfaction des usagers est un enjeu primordial pour la qualité de service public. C'est pourquoi, la Ville et le CCAS de Niort, services publics de proximité par excellence, ont initié depuis 2015 une **démarche d'amélioration de la qualité d'accueil** qui a obtenu en 2018, le 1^{er} prix du Baromètre AFNOR/Indiko Relations Citoyens.

En 2020, les services accueil général, titres d'identité, élections, conservation des cimetières et relais petites enfance ont reçu le label Qualivilles.

Cette distinction récompense la qualité des relations avec les usagers au guichet, par téléphone, par courrier, courriel ou internet.

La collectivité priorise des **orientations en direction des citoyens** mais également **des agents de la collectivité.** »

Bruno Paulmier

Directeur Général des Services



POUR VOUS **citoyens**, nous nous engageons à :

- Garantir des services de proximité, agiles et adaptés à vos attentes
- Simplifier et moderniser l'accès à vos démarches réalisées ou non par la collectivité en faisant preuve d'innovation
- Garantir une prise en charge humaine, courtoise, efficace et respectueuse de vos droits

NOUS **agents territoriaux**, nous allons :

- Faire, de la relation Citoyens, l'affaire de chacun !
- Veiller à l'efficacité de l'organisation dans le but de satisfaire le demandeur
- Harmoniser, sécuriser et adapter nos pratiques en toutes circonstances, tous lieux et à l'égard de tous sans distinction
- Faire preuve de discernement, d'agilité et d'innovation en développant nos savoirs-faire et notre polyvalence.



Centre Communal d'Action Sociale
• Ville de Niort •

