



## POLITIQUE **QUALITÉ**

LA VILLE EST ENGAGÉE DANS UNE CERTIFICATION QUALIVILLES.  
CETTE DÉMARCHE VISE À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU  
AUX HABITANTS AFIN DE FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
EN LIGNE DES USAGERS.

### **GARANTIR UN SERVICE PUBLIC EFFICACE ET SIMPLE D'ACCÈS**

- RÉPONDRE SYSTÉMATIQUEMENT AUX USAGERS SUR TOUS LES CANAUX DE CONTACTS, SELON UN NIVEAU DE QUALITÉ COMMUN
- MODERNISER LES CANAUX DE CONTACTS

### **ACCOMPAGNER LES USAGERS ET LES AGENTS**

- ÉCOUTER LES ATTENTES DES USAGERS POUR CONTINUER À ÉVOLUER
- VALORISER LE TRAVAIL DES ÉQUIPES PAR UNE RECONNAISSANCE EXTÉRIEURE

Châteauroux, le 9 mars 2022

**Gil Avérous,**  
Maire, Président de Châteauroux Métropole  
Vice-président du Département de l'Indre