



SANARY
SUR MER

Politique Qualité 2020 2026 Ville de Sanary-sur-Mer

Notre commune s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue, et cela au quotidien. Elle s'appuie sur la dernière version de la norme internationale ISO 9001, outil définissant des exigences afin d'améliorer en permanence la satisfaction des administrés, des visiteurs et des partenaires.

Nos objectifs en matière de performance de nos services, pour ce présent mandat, restent au cœur de notre organisation et se traduisent par la poursuite d'engagements précisés dans notre périmètre de certification comme suit :

Accompagnement des habitants et des visiteurs dans leurs démarches administratives et dans leur information, dans les 5 points d'accueil certifiés (*Hôtel de Ville, Office de tourisme, Médiathèque, Capitainerie, Théâtre Galli*), **mais aussi dans tous les autres locaux municipaux :**

- Accueillir dans des locaux parfaitement entretenus et en offrant des services adaptés au respect de la confidentialité
- Apporter une réponse personnalisée à chaque demande
- Répondre avec courtoisie et efficacité

Information des habitants et des visiteurs sur les actions municipales et la gestion des deniers publics :

- Communiquer grâce à un large panel d'outils actuels et efficaces permettant de toucher tous les publics
- Réaliser des communications ludiques et compréhensibles par tous

Sécurité des personnes dans les infrastructures et bâtiments communaux :

- Contrôler régulièrement les lieux par des agents communaux formés et par des organismes agréés et des entreprises spécialisées
- Accueillir les personnes à mobilité réduite en toute sécurité

Ces engagements fondamentaux répondent aux exigences de la norme ISO 9001 et sont en parfaite adéquation avec :

- Une recherche permanente de l'embellissement de notre cité tout en conservant l'identité propre à Sanary-sur-Mer en confirmant notre label Villes et Villages Fleuris dans la catégorie « 4 fleurs » ou encore l'obtention du label « Ville Eco Propre ».
- Une accentuation des actes éco responsables dans le but d'améliorer la qualité de vie à Sanary-sur-Mer : le maintien de la certification de la gestion de la qualité des eaux de baignade ou encore des actions en vue de la labellisation « Ports Propres ».
- Un accueil de tous les publics en labellisant nos plages de Portissol et du Lido Handiplage, permettant leurs accès aux personnes à mobilité réduite.

L'impulsion donnée par les élus, l'implication et les compétences de nos agents ainsi que notre organisation homogène et méthodique, validée lors de nos comités opérationnels, nous permettent de tendre vers l'excellence et de vous offrir une qualité de vie et de services la plus proche de vos attentes.

Daniel ALSTERS
Maire de Sanary-sur-Mer