

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE



Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

- 1 Nous adaptons nos horaires au regard des attentes des usagers
- 2 Nous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
- 3 Nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge l'usager
- 4 Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
- 5 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté



Un accueil aimable et attentionné

- 6 Nous accueillons avec courtoisie et donnons le nom de l'interlocuteur
- 7 Nous facilitons la constitution des dossiers
- 8 Nous veillons au confort des espaces d'accueil et d'attente



Des réponses claires dans les délais annoncés

- 9 Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté des courriers et courriels
- 10 Nous traitons les courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- 11 Nous traitons les courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
- 12 Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons



A votre écoute pour progresser

- 13 Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés aux suggestions-réclamations portant sur le respect des engagements
- 14 Nous mesurons annuellement la satisfaction et informons des résultats



Le service public s'engage auprès de ses agents

- 15 Nous impliquons le personnel dans l'amélioration de l'accueil
- 16 Nous organisons et mettons à jour notre documentation
- 17 Nous évaluons régulièrement nos pratiques
- 18 Nous évaluons régulièrement nos pratiques
- 19 Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus