

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'utilisateur
- 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