



Les 19 engagements de service pour l'accueil du public

Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.

1. Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
2. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
4. Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
5. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.

6. Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
7. Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
8. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.

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





Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.

13. Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.

14. Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.

Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.

15. Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.
16. Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.
17. Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.
18. Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.
19. Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.