

CHARTRE D'ACCUEIL

Pour mieux vous servir

1

ETRE A VOTRE ECOUTE

- Une évaluation régulière de votre satisfaction
- Une prise en compte de vos suggestions et réclamations
- Des agents formés et impliqués dans l'amélioration du service rendu à l'usager
- Une évolution constante de nos pratiques



2

FACILITER VOTRE ACCUEIL

- Un accueil souriant, poli, courtois et avec une écoute active
- Des horaires d'ouverture adaptés à vos besoins et clairement indiqués
- Une orientation sans délais vers le bon interlocuteur
- Des espaces d'accueil accessibles, agréables et conviviaux
- La présence permanente des médiateurs pour la résolution des conflits : une garantie de choisir une issue pérenne aux différends par une résolution rapide des difficultés relationnelles



3

SIMPLIFIER VOS DEMARCHES

- Une information claire, adaptée, précise et un accompagnement dans vos démarches
- Une offre de services en ligne et de prise de rendez-vous facilitant vos démarches



4

REPONDRE A VOS DEMANDES

- L'identification de la personne en charge de votre dossier
- Des réponses claires et adaptées dans les meilleurs délais
- Une réception et un traitement efficace pour chaque demande envoyée

