

Le Service public s'engage pour améliorer la qualité de service



Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

- 1** Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à la mise à jour de ces informations sur tous les supports.
- 2** Nous facilitons l'utilisation de nos services sur Internet et la réalisation de vos démarches en ligne.
- 3** Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration, et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

Un accueil aimable et attentionné

- 4** Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.
- 5** Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.
- 6** Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Des réponses claires dans des délais annoncés

- 7** Nous répondons de façon claire et

précise à vos demandes et à vos réclamations : dans un délai maximum d'une semaine

lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures) et dans un délai maximum de deux semaines lorsqu'elles sont adressées par courrier.

- 8** Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

À votre écoute pour progresser

- 9** Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services.
- 10** Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

Le service public s'engage auprès de ses agents

- 11** Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers
- 12** Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.