



14 ENGAGEMENTS POUR VOUS RENDRE UN MEILLEUR SERVICE

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 de 5 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.

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.