


**DES INFORMATIONS QUI REPONDENT A VOS ATTENTES,
UNE ORIENTATION EFFICACE**

1	<i>Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.</i>
2	<i>Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.</i>
3	<i>Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.</i>


UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNE

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


DES REPONSES CLAIRES DANS LES DELAIS ANNONCES

7	<i>Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations</i>
8	<i>Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente</i>


A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

9	<i>Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services</i>
10	<i>Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations</i>


LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRES DE SES AGENTS

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

(*) centres qui accueillent le public.