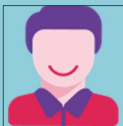




DES INFORMATIONS SUI REPONDENT A VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

- | | |
|---|---|
| 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> |



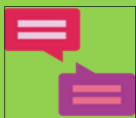
UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNE

- | | |
|---|---|
| 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.