

CHARTRE D'ACCUEIL

POUR MIEUX RÉPONDRE À VOS ATTENTES ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES



Faciliter l'accès à nos services

- Vous offrir une signalétique claire et commune sur tous les sites.
- Afficher et communiquer les horaires d'ouverture des différents services.
- Fournir des informations pratiques et faciliter les démarches en ligne sur notre site internet www.departement41.fr.
- Améliorer de façon constante l'accès à nos services aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite.



Garantir un accueil attentionné

- Vous accueillir avec amabilité et disponibilité dans le respect mutuel.
- Garantir une vigilance au confort et à la propreté de nos espaces d'accueil et d'attente.
- Vous orienter vers le bon interlocuteur afin de répondre au mieux à vos attentes.
- Vous accompagner dans vos démarches en prenant en compte au maximum votre situation personnelle.
- Vous garantir la confidentialité de nos échanges.



Apporter une réponse claire

- Traiter dans les meilleurs délais vos courriers et courriels.
- Vous apporter des informations indispensables à la réalisation de vos démarches et veiller à leur mise à jour.
- Répondre à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.
- Rendre compréhensibles nos courriers, courriels et autres supports d'information.
- Vous informer sur le délai de traitement.



Prendre en compte vos remarques

- Mesurer régulièrement votre satisfaction et vous informer des résultats.
- Vous donner la possibilité de nous faire part de vos suggestions (accueils physiques et site internet).



Engager une politique d'amélioration continue de nos services

- Former nos agents et leur donner les outils nécessaires pour orienter et faciliter vos démarches.
- Évaluer nos pratiques pour améliorer la qualité de service rendu.