

Les 12 engagements du Département pour un meilleur accueil des usagers



● *Un accès facilité aux services du Département*

- 1 Nos sites sont ouverts à tous et délivrent un accueil adapté et personnalisé.
- 2 Lorsque vous nous contactez, les horaires d'ouverture et les modalités d'accès vous sont communiqués.
- 3 Nous nous engageons à améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap par la mise en place d'équipements et/ou d'une organisation appropriés.
- 4 Les points d'accueil et les services présents sur nos sites sont indiqués par une signalétique spécifique.

● *Un accueil attentif et courtois*

- 5 La personne qui vous reçoit vous réserve un accueil aimable et courtois dans le souci d'un respect mutuel.
- 6 Une attention est apportée sur les équipements et les conditions d'attente.
- 7 Une documentation actualisée est mise à votre disposition pour faciliter vos démarches.

● *Une réponse adaptée à vos demandes dans un délai raisonnable*

- 8 Une attention est apportée à la clarté de nos courriers et aux délais de réponse.
- 9 Vous pouvez faire certaines démarches administratives sans vous déplacer.
- 10 Pendant les heures d'ouverture, nous prenons votre appel téléphonique dans les meilleurs délais.

● *Une écoute vigilante pour prendre en compte vos observations*

- 11 Pour toute réclamation, vous pouvez nous solliciter par courrier.
- 12 Le respect de nos engagements est mesuré régulièrement pour évaluer votre niveau de satisfaction.