

Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.		
Fiche n°1	Engagement n°1 : Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.	7
Fiche n°2	Engagement n°2 : Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	10
Fiche n°3	Engagement n°3 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	13
Fiche n°4	Engagement n°4 : Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	15
Fiche n°5	Engagement n°5 : Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.	16
Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.		
Fiche n°6	Engagement n°6 : Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	17
Fiche n°7	Engagement n°7 : Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	20
Fiche n°8	Engagement n°8 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	22
Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.		
Fiche n°9	Engagement n°9 : Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	24
Fiche n°10	Engagement n°10 : Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	26

Fiche n°11	Engagement n°11 : Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	29
Fiche n°12	Engagement n°12 : Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	32
Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.		
Fiche n°13	Engagement n°13 : Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.	34
Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.		
Fiche n°14	Engagement n°14 : Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.	36
Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.		
Fiche n°15	Engagement n°15 : Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.	37
Fiche n°16	Engagement n°16 : Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.	39
Fiche n°17	Engagement n°17 : Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.	41
Fiche n°18	Engagement n°18 : Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.	42
Fiche n°19	Engagement n°19 : Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.	43