

## 1. Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :  
De 8h30 à 11h45 et de 13h45 à 18h
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur avec un dispositif de pré-accueil.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée

## 2. Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur en le mentionnant dans toutes nos correspondances, avec également l'indication de son adresse électronique.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter avec attention des situations personnelles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en mettant à votre disposition divers présentoirs d'informations et un distributeur de boissons.

## 3. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires
- Dans un délai maximum de 1 mois, nous apportons à vos courriers postaux soit une réponse définitive, soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier
- Dans un délai maximum de 48 h, nous apportons une réponse définitive ou un accusé de réception à vos courriers électroniques
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de 8h30 à 11h45 et de 13h45 à 18h, du lundi au vendredi. Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur

## 4. Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de 15 jours

## 5. A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil à travers des enquêtes annuelles.
- Nous mesurons tous les 3 mois, les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courriers, Internet, accueil téléphonique)