

## Les engagements de service

- Une **signalétique** adaptée pour informer et accueillir
- Un **accueil téléphonique** courtois et efficace, rapide et informatif, personnalisé
- Un **accueil dans nos locaux** courtois et attentif
- Un **point accueil** et des **locaux** accessibles, propres et bien rangés offrant des services associés, adaptés aux souhaits de confidentialité des clients; un point d'accueil informatif, pour orienter les clients
- En cas d'affluence, une gestion optimale des **files d'attentes**
- Des **horaires** adaptés aux attentes des clients
- Un **personnel** spécifiquement formé, facilement identifiable, accueillant, à votre écoute et prêt à vous aider dans vos démarches
- Des **délais** de délivrance des actes respectés à 90% minimum
- Une **information** complète et fiable
- Une **aide** personnalisée pour l'utilisation des formulaires
- Une **réponse** à toutes les suggestions ou réclamations liées à nos engagements de service
- La **satisfaction des usagers** évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies