

Aujourd'hui la Ville réaffirme sa volonté de placer au cœur de ses engagements la qualité de ses services et le maintien de la satisfaction des usagers en s'engageant dans le dispositif Services Publics +

Lundi et le mardi de 8h30 à 17h
Mercredi et vendredi
8h30/12h00 et 13h00/17h00

Jeudi : 9h00/12h00 et 13h00/17h00
Samedi matin : 9h00/12h00

8 ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES PUBLICS

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le droit à l'erreur *

- Nous vous accueillons dans des locaux qui répondent aux besoins de confidentialité et nous veillons à votre confort en aménageant nos espaces (places assises, jeux pour enfant, fontaine à eau)
- Nous vous accueillons dans le respect mutuel et nos conseillers se présentent à vous
- Nous vous informons de votre délai d'attente

2. Vous pouvez facilement **entrer en contact** avec vos services publics

- Nous répondons à vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente
- Nous facilitons l'utilisation de nos services et la réalisation de vos démarches en ligne (tuto, chat, espace numérique)
- Nous mettons à votre disposition un tableau d'affluence selon les horaires

3. Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

- Nous vous proposons des rendez-vous personnalisés pour certaines de vos démarches
- Nous accompagnons les personnes en situation de handicap pour faciliter l'accès aux démarches et nos bureaux sont aux normes pour l'accès des personnes à mobilité réduite
- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

4. Votre demande est traitée dans les **délais** annoncés

- Nous traitons vos demandes et réclamations par courrier dans un délai maximum de deux semaines et dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact, démarches en ligne) en indiquant nos coordonnées

5. Vous disposez d'une **information** claire, simple et accessible

- Nous mettons à votre disposition les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous nos supports
- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires
- Nous vous orientons vers le bon service et nous vous aidons à réaliser vos démarches
- Les agents ont accès à « service-public.fr » pour vous aider à vous orienter vers la bonne administration et vous avez accès à ce service sur l'espace numérique de Mairie [+]
- Nous formons régulièrement nos agents et mettons à leur disposition des outils et documents adaptés

6. Vous avez accès à nos **résultats de qualité de service**

- Nous mesurons nos résultats de qualité de service mensuellement
- Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services
- Nous vous informons des résultats et des actions menées

7. Vos avis est pris en compte pour **améliorer** le service rendu

- Nous évaluons régulièrement votre satisfaction
- Un formulaire de « Demande / Réclamation / Suggestion » est à la disposition des usagers dans nos accueils et sur le site Internet

8. Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur **l'environnement**

- Nous nous engageons dans un plan d'actions durable : utilisation de matériaux recyclés, achat de véhicules électriques, dématérialisation des documents
- Nous avons mis en place un plan de sobriété énergétique (suivi et maîtrise des consommations)

**SERVICES
PUBLICS+** 

+ proches + simples + efficaces