

**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 +**

9 ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES PUBLICS

+PROCHES

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance** et, dans les conditions prévues par la loi vous 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. Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne

- 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

+EFFICACES

4. Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande

- 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 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 [+]

5. Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier

- 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
- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires

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

- Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous vous informons des résultats et des actions menées
- Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services

+SIMPLES

7. Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches

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

8. Nous développons en permanence nos **compétences** et nous les **améliorons en continu**

- Nous formons régulièrement nos agents et mettons à leur disposition des outils et documents adaptés
- Nous évaluons nos pratiques. Nous impliquons nos agents et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer et faire évoluer notre qualité de service

9. Nous sommes **éco-responsables**

- Nous nous engageons dans un plan d'actions durable : utilisation de matériaux recyclés, achat de véhicules électriques, dématérialisation des documents