

NOS ENGAGEMENTS QUALIVILLES 2019

1 Accueil, information, orientation, réponse

➔ Objectif : Une écoute active, un accueil courtois, des renseignements efficaces dans les délais !

2 Disposition d'organisation

➔ Objectif : Des agents formés, mobilisés et compétents !

3 Suivi et pilotage du respect des engagements

➔ Objectif : Les réclamations prises en compte, des clients satisfaits et des actions de progrès !

4 Citoyenneté et démarches administratives

➔ Objectif : Assistance, réponse aux demandes, respect des délais des délivrances d'actes !

7 Prestations sociales

➔ Objectif : Des réponses efficaces dans les délais fixés, des informations exhaustives sur nos prestations !



Nos engagements sont applicables pour l'ensemble des canaux sauf cas particulier.