

# NOS ENGAGEMENTS QUALIVILLES 2021

## CCAS MARSEILLAN



Les appels sont décrochés en moins de 4 sonneries.

À  
90% !



Toute demande faite au guichet est traitée immédiatement.  
Nous apportons une réponse la plus complète en une seule visite.

imm  
édiat



Traitement des demandes par mail ou courrier

- 5  
jours  
ouverts



Pour les dossiers soumis à commission, nous vous informons :  
De la date de la prochaine commission, des critères d'attribution, des modalités de réponse, des modalités de contestation applicables.

# NOS ENGAGEMENTS QUALIVILLES 2021

## CCAS MARSEILLAN



PRENDRE  
RDV

Nous vous préconisons la prise de rendez vous pour toute démarche.

90% de nos  
rendez vous  
sont  
respectés !



En cas de retard supérieur à 15 minutes de notre fait, vous êtes informé et nous vous offrons une solution pour éviter de revenir.



Les réclamations font l'objet d'un enregistrement.  
Elles donnent lieu à une réponse immédiate ou un accusé de réception qualifié en moins 10 jours ouvrés, dans 100% des cas.