

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE :



MODULE	N°	ENGAGEMENT
1. Accueil, information, orientation et réponse	1	Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orientons avec efficacité.
	2	Nous vous informons des prestations fournies et des événements prévus.
	3	Notre site Internet est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne.
	4	Nous vous accueillons avec courtoisie et attention.
	5	Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité d'accueil en toute circonstance.
	6	Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.
	7	Pour les prestations sur rendez-vous, nous sommes attentifs aux délais et aux informations données.
	8	Nos agents répondent avec efficacité, à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé.
	9	Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser.
	10	Nous traitons vos réclamations de manière systématique.
2. Dispositions d'organisation	11	Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public de qualité.
	12	Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité.
	13	Nos savoir-faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficacité de nos services.
	14	Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification.
3. Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements	15	Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats.
	16	Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous-traitants (internes ou externes).
	17	Nous mettons en place des indicateurs de performance pertinents.
	18	Nous réalisons des bilans annuels.
	19	Nous élaborons et mettons en œuvre un plan d'amélioration.
5. Prestations de services culturels, sportifs et touristiques	24	Nous vous fournissons des informations multicanales à jour.
	25	Nous veillons à la commodité de l'accès à nos services.
	26	Nous vous fournissons une offre de services variée en adéquation avec vos attentes.
	27	Nous favorisons une gestion de vos prestations en ligne.
	28	Nos agents sont spécifiquement compétents.