

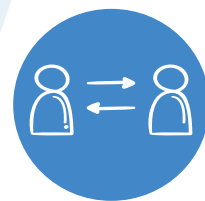
CHARTRE D'ACCUEIL DES USAGERS

LES AGENTS DE LA VILLE ET DU CCAS S'ENGAGENT au quotidien dans l'amélioration continue du service aux usagers, quelles que soient les modalités (accueil physique ou téléphonique, correspondance écrite ou services en ligne sur www.bernaylaville.fr).



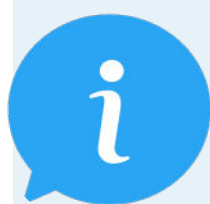
Faciliter l'accès aux services publics

- ▶ Services en ligne,
- ▶ Signalétique,
- ▶ Information sur site,
- ▶ Accessibilité,
- ▶ Qualité et propreté des locaux.



Assurer un service attentif et courtois

- ▶ Délais d'attente respectés,
- ▶ Réactivité,
- ▶ Politesse,
- ▶ Confidentialité.



Proposer une information personnalisée et fiable ou, le cas échéant, orienter efficacement

- ▶ Analyse du besoin,
- ▶ Principes de neutralité et d'égalité de traitement,
- ▶ Réponse compréhensible.



Être à votre écoute pour améliorer en continu et garantir un haut niveau de qualité

- ▶ Fiche qualité,
- ▶ Questionnaires de satisfaction,
- ▶ Formation des agents.

Ensemble, mobilisés pour une meilleure qualité d'accueil, vous êtes invités à :

- ▶ Adopter un comportement poli et respectueux en toutes circonstances,
- ▶ Respecter les lieux et les installations,
- ▶ Vous assurer de posséder les documents nécessaires au traitement de votre demande.