

## Les engagements du Label Qualipref 2.0



### Module socle de la démarche qualité : LA RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
8. Un accueil téléphonique attentif et efficace
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
16. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

### Module métier : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

32. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
33. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
34. Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier
35. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel
36. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande