



## **Engagement de l'administration dans le domaine de la qualité de réception**

### **Nous nous engageons à vous accueillir convenablement**

1. Nous vous accueillerons gentiment et nous vous dirigeons vers l'employé qui sera à votre service.
2. Nous essayons de vous fournir des espaces décents et confortables.

### **Nous nous engageons à vous offrir les meilleures conditions selon de vos besoins**

1. Nous vous informons des conditions d'accueil et d'entrée dans notre administration automatiquement lors de chaque changement.
2. Nous vous dirigeons vers le service adéquat qui s'occupe de vous.
3. Nous vous aidons à faire les procédures requises aux personnes à mobilité réduite.
4. Nous vous aidons à la constitution de vos dossiers.

### **Nous nous engageons à vous répondre dans les délais spécifiques**

1. Nous nous engageons à prendre au sérieux le sujet de votre demande.
2. Nous nous engageons à répondre à votre courrier postal dans un délai maximum de 21 jours.
3. Nous nous engageons à répondre à vos e-mails dans un délai maximum de 48 heures.
4. Nous répondons à votre appel téléphonique avant cinq sonneries.

### **Nous nous engageons de tenir compte de vos réclamations**

1. Vous pouvez mettre vos réclamations dans la boîte de réclamation ou l'envoyer par voie postale et nous nous engageons à vous répondre au plus tard dans 30 jours.

### **Nous nous engageons à être sur un contact permanent avec vous**

1. Nous mesurons votre satisfaction chaque année et nous vous informons des résultats.

### **Nous tenons à améliorer notre organisation et à développer nos compétences**

1. Nous exprimons notre volonté d'améliorer votre réception par la sensibilisation de nos employés.
2. Nous mettons à jour nos documents pour fournir des informations correctes aux utilisateurs.
3. Nous cherchons à respecter nos engagements.
4. Nous évaluons nos procédures et on les améliore régulièrement.
5. Nous évaluons chaque année nos services et on les améliore.