

LES ENGAGEMENTS DES SERVICES CERTIFIÉS QUALIVILLES

ACCUEIL GÉNÉRAL et STANDARD de l'Hôtel de ville, GUICHETS des PRESTATIONS ADMINISTRATIVES ET FAMILIALES, ÉTAT CIVIL, CIMETIÈRES, ÉLECTIONS ET MAIRIES ANNEXES

Informier et orienter au plus juste

- Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à vos démarches et vous orientons avec efficacité
- Nous vous informons des prestations fournies et des événements prévus
- Notre site internet est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne

Accueillir avec attention

- Nous vous accueillons avec courtoisie et attention
- Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité d'accueil en toute circonstance
- Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
- Pour les prestations sur rendez-vous, nous sommes attentifs aux délais et aux informations données

Répondre efficacement

- Nos agents répondent avec efficacité, à toutes vos demandes dans un délai maîtrisé
- Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité
- Nous répondons systématiquement à vos demandes et délivrons des actes fiables
- Nos délais de délivrance d'actes sont respectés

Écouter pour progresser

- Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser
- Nous traitons vos réclamations de manière systématique
- Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats