

RÉFÉRENTIEL MARIANNE

La CAVP s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de son accueil

Nos engagements :

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

- 1 Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.
- 2 Nous facilitons l'utilisation de nos services sur Internet et la réalisation de vos démarches en ligne.
- 3 Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

Un accueil aimable et attentionné

- 4 Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.
- 5 Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.
- 6 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Des réponses claires dans les délais annoncés

- 7 Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations.
- 8 Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

À votre écoute pour progresser

- 9 Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.
- 10 Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

Le service public s'engage auprès de ses agents

- 11 Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.
- 12 Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.