

Charte Qualité SP+ : Scolarités

Le référentiel Services publics +, nos engagements concernant l'accueil des usagers

@ Des informations claires et à jour

- Adresses des Ecoles et plans d'accès
- Horaires d'ouverture des services
- Personnes à contacter
- Documents d'information / Constitution des dossiers facilitée

Nos accès

- Accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
- Présence d'une signalétique
- Accueil adapté aux différentes situations
- Espaces d'attente aménagés

Des services + proches + simples + efficaces



Nos engagements

- Prise en charge de vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries
- Traitement de vos demandes par courriel en moins de 5 jours ouvrés.
- Traitement de vos suggestions et réclamations en moins de 15 jours ouvrés.
- Nos échanges et vos dossiers sont traités de manière confidentielle.
- Une démarche éco-responsable

Ecoute permanente de vos besoins et de vos attentes

- Enquête de satisfaction annuelle
- Réalisation d'auto-évaluations
- Mise en place d'actions d'amélioration
- Publication des résultats
- Mise en place d'un formulaire de collecte des suggestions et des réclamations.

