



# LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Le CCAS d'Orléans adopte la Charte Marianne portant sur la qualité de l'accueil des usagers du service public. Nous prenons une série d'engagements pour nous améliorer en continu, mieux vous servir et assurer à tous équité, transparence et accessibilité.



## DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

### ENGAGEMENT 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.

- Nous vous informons de nos horaires d'ouverture : le lundi de 14h à 17h du mardi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h
- Nous vous informons des horaires à l'entrée de la Mairie de proximité et sur le site Orléans métropole.
- Vous pouvez nous joindre au 02 38 68 43 20
- Nos heures d'affluences sont affichées.

### ENGAGEMENT 2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

- Vous pouvez consulter le site orleans-metropole / vie pratique / santé solidarité / action sociale et solidarité / CCAS ou vie pratique / petite enfance pour avoir les informations indispensables à la réalisation de vos démarches concernant notre administration.

### ENGAGEMENT 3

Nous vous orientons vers le bon service ou la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

- Nous entretenons un réseau partenarial afin de vous informer et de vous orienter.
- Nous mettons à votre disposition des flyers, une charte de solidarité, calendrier des aînés, rendez-vous de la santé..., afin de vous apporter une réponse adaptée.



## UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

### ENGAGEMENT 4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons du délai d'attente et nous veillons à votre confort.

- Lors de flux important, la prise en charge des usagers ayant rendez-vous est priorisée.
- Un espace d'attente, une fontaine à eau et des sanitaires sont à votre disposition.

### ENGAGEMENT 5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

- Le CCAS est accessible aux personnes à mobilité réduite
- Le CCAS dispose de plaquettes en braille

### ENGAGEMENT 6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

- Nous mettons à votre disposition la Plaquette « tous en route vers nos droits » adaptée.
- Nous disposons du logiciel Acceo (langues étrangères) lors de rendez-vous spécifiques avec un Agent.



## DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

### ENGAGEMENT 7

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations :

- > Dans un délai maximum d'une semaine, lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures).
- > Dans un délai maximum de deux semaines, lorsqu'elles sont adressées par courrier.

- Nous nous engageons à améliorer nos délais : nous nous engageons à accuser réception de votre mail.

### ENGAGEMENT 8

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

- En cas d'affluence les appels basculent sur le standard de la Mairie.
- Nous nous engageons à améliorer notre délai de réponse.



## À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

### ENGAGEMENT 9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

### ENGAGEMENT 10

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.



## LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

### ENGAGEMENT 11

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

### ENGAGEMENT 12

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

- Des questionnaires d'auto-évaluation sont réalisés ponctuellement.
- Nous nous engageons à faire évoluer notre Charte.