



# CHARTRE D'ACCUEIL DES USAGERS

La commune des Arcs sur Argens s'engage auprès de ses usagers pour leur assurer un service de qualité, quelles que soient les modalités d'échange choisies (physique, téléphonique, courrier, courriel ou le site internet).

Elle souhaite garantir à tout usager du service public, proximité, écoute, courtoisie, transparence, et professionnalisme.

La présente Charte vise à garantir un haut niveau de qualité et à mettre en œuvre une amélioration continue du service.

## LA COMMUNE S'ENGAGE AVEC SES AGENTS

À :

### UN ACCES PLUS FACILE A NOS SERVICES

- Une orientation immédiate vers le service ou l'interlocuteur approprié
- Un accueil facilité par la disponibilité des agents et des prises de rendez-vous adaptées aux possibilités de chacun.
- Un site internet qui met à votre disposition des outils facilitant vos démarches administratives via le compte citoyen de gestion relation avec les clients (GRC).
- Des locaux accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

### UN ACCUEIL ATTENTIF ET COURTOIS

- Des lieux d'accueil agréables et adaptés
- Des agents facilitent vos démarches et sont attentifs à vos conditions d'accueil et à vos délais d'attente.
- Une cérémonie organisée annuellement en l'honneur des nouveaux arrivants.

### DONNER UNE REPONSE PERSONNALISEE

- Une réponse claire et précise apportée à vos demandes. Nos courriers portent le nom, et les coordonnées de la personne en charge de votre dossier.
- Une réponse à vos courriers sous 15 jours ouvrés, 5 jours ouvrés pour les demandes par mail. Tout cela dans un délai maximum de 30 jours ouvrés pour une réponse définitive.

### ETRE A VOTRE ECOUTE

- Si vous souhaitez formuler une réclamation ou une suggestion, un formulaire est disponible en Mairie, mais aussi sur l'outil de démarches en ligne (GRC), onglet « Faire une réclamation ». Une réponse argumentée et appropriée vous sera apportée dans les meilleurs délais.
- Une volonté municipale d'améliorer la qualité de l'accueil et de veiller au respect de nos engagements pris.
- Les Services Techniques, aujourd'hui labellisés pour les mêmes critères que l'accueil de la Mairie, avec des engagements complémentaires tels que : la mise à disposition d'un Numéro d'urgence, la surveillance et la sécurisation du domaine public, des délais d'intervention adaptés avec un suivi de l'état d'avancement des demandes.
- Mise en place d'une enquête de satisfaction disponible en Mairie et sur le site internet de la commune (<http://www.mairie-les-arcs-sur-argens.fr>), dont les résultats sont communiqués annuellement.
- Deux comités de pilotage par an, permettant d'évaluer les résultats et les actions d'amélioration mises en place.