

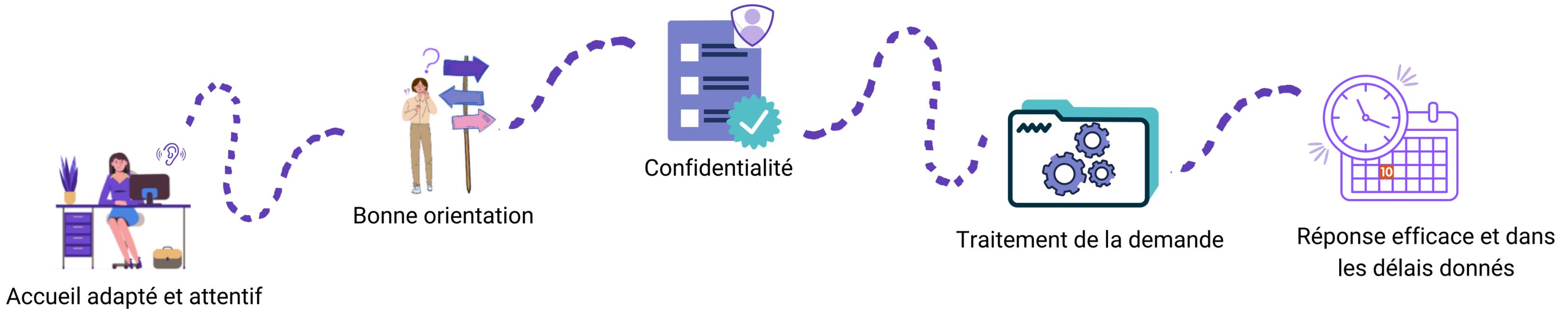


SAINT-CYR-L'ÉCOLE
(YVELINES)

CHARTRE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

La ville de Saint-Cyr-L'École s'engage dans une démarche d'amélioration du Service Public.

Nos engagements :





SAINT-CYR-L'ÉCOLE[†]
(YVELINES)

[Date de modification : 13/09/2022](#)

La Ville de Saint-Cyr-L'École s'engage auprès de ses citoyens pour leur garantir un accueil de qualité répondant à leurs attentes.

Dans le cadre de la certification AFNOR Qualivilles, certification visant l'harmonisation en interne de nos pratiques tout en garantissant une transparence auprès des usagers, cette présente charte permet de rappeler les règles de conduite à avoir lors de l'accueil d'un usager.

Un accueil adapté et attentif

Nous vous accueillons avec courtoisie dans nos locaux accessibles, propres et bien éclairés. D'autant plus, qu'ils sont également adaptés aux situations particulières comme par exemple celles des personnes en situation de handicap.

Nous accompagnons et simplifions les démarches des usagers. Et nous veillons à être le plus informatif et efficace possible, en termes d'accueil physique et téléphonique.

Une confidentialité des échanges

Les usagers sont encouragés à garder leurs distances pour préserver la confidentialité des interactions entre les autres usagers et les administrateurs.

Et donc d'instaurer une relation de confiance et de sécurité lors de l'échange.

Une bonne orientation

Organisée par domaines de compétences, l'administration municipale s'engage à orienter ses usagers, à défaut de pouvoir satisfaire leur demande.

De plus, toujours dans un esprit de respect mutuel nous nous engageons à faire valoir vos demandes en toutes circonstances, grâce à un personnel disponible ayant le sens de l'écoute.



Un traitement de la demande

Nous traitons les demandes de manière personnalisée afin d'identifier l'interlocuteur quels que soient les termes de l'interaction.

De plus, nous analysons vos besoins à l'aide de procédures de travail grâce à nos agents professionnellement formés, compétents et mobilisés.

De même, nous prenons le temps de traiter vos demandes en utilisant une terminologie précise, claire et facile à comprendre.

Une réponse efficace respectant les délais

Nous vous répondons en respectant les délais suivants à compter de la réception de votre demande :

- 5 jours pour une demande enregistrée dans nos accueils
- 5 jours pour une demande envoyée par courriels
- 15 jours pour une demande envoyée par courriers

