

# Les bonnes pratiques à adopter et mettre en pratique

- ❖ **Je m'identifie** : je porte un badge ou un porte-nom, j'annonce mon prénom/nom ou mon service.
- ❖ Je fais en sorte de **limiter le temps d'attente** pour l'utilisateur.
- ❖ **Je préviens les services** dès l'arrivée d'un visiteur.
- ❖ **J'accuse réception** des demandes quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur.
- ❖ **Je rassure l'utilisateur** sur le suivi de son dossier.
- ❖ **Je reformule** afin de bien orienter l'utilisateur vers le bon interlocuteur.
- ❖ **Si je transfère l'appel, j'annonce l'objet de l'appel** à mon interlocuteur pour éviter à l'utilisateur de répéter.
- ❖ **Je donne à l'utilisateur toutes les informations** nécessaires au suivi de son dossier, surtout le service instructeur.
- ❖ **Je suis clair et précis** dans mes réponses.
- ❖ **Si je n'ai pas la réponse, je prends les coordonnées** afin que l'utilisateur soit recontacté.
- ❖ **Je vérifie les informations** avant de les transmettre à l'utilisateur.
- ❖ À la fin de l'échange, **je m'assure que l'utilisateur a toutes les informations** dont il a besoin "puis-je faire autre chose pour vous ?", "j'espère avoir répondu à vos attentes".
- ❖ **Je prends congés avec une formule de politesse** "je vous souhaite une bonne fin de journée".

## Tous concernés par la qualité !



6

## Engagements partagés en matière d'accueil et d'accès à l'information



1

Accueillir tous les usagers avec courtoisie et attention et veiller à créer les conditions d'un échange efficace et respectueux

2

Être facilement identifiable dans les lieux d'accueil des usagers

3

Être attentif au confort, à la propreté et à l'accessibilité de nos locaux



6

Prendre en compte l'avis des usagers pour améliorer nos pratiques.

5

Répondre aux demandes écrites en 30 jours au maximum.

4

Simplifier les démarches des usagers par la mise en place d'une dématérialisation efficace