

CHARTRE D'ACCUEIL



Mai 2017

Pour un service attentif et efficace

Des engagements pour vous rendre un meilleur service

Article 1 : Un accueil efficace

- Parking et accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
- Accueil des usagers de manière attentive, courtoise, et orientation vers le service approprié

Article 2 : Nous veillons à vous accueillir dans des espaces adaptés et agréables

- Fauteuils confortables
- Documentation, journaux, télévision
- Espace sécurisé pour les enfants

Article 3 : Des temps d'attente limités

- Réponse aux appels téléphoniques avant la 5^{ème} sonnerie
- Réponse de manière compréhensible aux courriers postaux sous 3 semaines
- Réponse de manière compréhensible aux courriels sous 15 jours
- Prise des rendez-vous sous 15 jours
- Des services à l'écoute pour toute demande de renseignements

Article 4 : Une identification des services

- Une signalétique interne pour une meilleure orientation
- Une charte graphique commune à tous les services avec les coordonnées de l'agent chargé du suivi du dossier et rappel de l'objet du courrier

Article 5 : Une communication régulière

- Plaquettes d'information (Petite Enfance, Enfance-Jeunesse, ACM, Adotek, mini-séjours, ANC, portage de repas, France Services, Bibliothèques, Piscines...)
- Un site internet tenu à jour
- Facebook - Instagram - LinkedIn - MyCCVN
- Un magazine communautaire « Le Vexin Normand » (trimestriel)

Recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public



Afin de mieux prendre en compte vos suggestions ou réclamations, un questionnaire est à votre disposition aux accueils de la Communauté de communes du Vexin Normand (site de Gisors et site d'Étrépagny).

Notre devise :

Vous écouter et vous répondre

« La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous. En respectant ce lieu, les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil »

HORAIRES D'OUVERTURE

Site de Gisors

5 rue Albert Leroy - CS 80039
27140 - GISORS
tél : 02.32.27.89.50 - fax : 02.32.27.89.49

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- Transports scolaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30

Mercredi de 8h30 à 15h30 (sans interruption)

Site d'Étrépagny

3 rue Maison de Vatimesnil
27150 - ÉTRÉPAGNY
tél : 02.32.55.96.09 - fax : 02.32.55.71.73

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

www.cdc-vexin-normand.fr

Un accueil convivial dans des espaces adaptés et agréables