



**YVELINES ACCUEIL,**  
la satisfaction des usagers  
au ♥ de nos actions

# CHARTRE ENGAGEMENTS ACCUEIL DE QUALITÉ

1

## Une information claire

Nous veillons à ce que nos supports de communication, et nos agents vous apportent toutes les informations nécessaires à la réalisation de vos démarches.



2

## Un accès aux services facilité

Nous mettons en place des numéros uniques dédiés :

ALLÔ SOLIDARITÉS : 01 30 836 836

ALLÔ PMI : 01 30 836 100

ALLÔ PETITE ENFANCE : 0 800 857 978

ALLÔ PLANIFICATION FAMILIALE : 01 30 836 121



3

## Une orientation de qualité

Nous vous orientons vers le bon service ou partenaire dès le 1<sup>er</sup> contact.



4

## Un accueil attentionné

Nous vous accueillons avec courtoisie et nous veillons à votre confort au sein de nos espaces d'accueil.



5

## Des services accessibles à tous

Nous facilitons l'accès de nos services aux personnes en situation de handicap.



6

## Un accompagnement adapté

Nous apportons une écoute bienveillante aux personnes en difficulté et leur facilitons l'accès aux démarches.



7

## Le respect de vos données personnelles

Nous nous engageons à protéger les informations que vous nous confiez dans le cadre de vos échanges avec nos services.



8

## La garantie d'une réponse adaptée

Nous veillons à vous apporter une réponse claire, précise et personnalisée.



9

## Un temps d'attente limité

Nos chargés d'accueil téléphonique mettent tout en œuvre pour limiter votre délai d'attente.



10

## La prise en compte de votre satisfaction

Nous évaluons votre satisfaction et utilisons vos suggestions pour améliorer notre offre de services.



11

## Des agents à votre service

Nous formons nos agents de façon continue et les dotons des outils nécessaires pour vous orienter et répondre à vos demandes.



12

## Une évaluation de nos pratiques

Nous évaluons nos pratiques et prenons en compte les remarques de nos collaborateurs afin d'améliorer la qualité de notre service.



**Yvelines**  
Le Département

yvelines.fr

