

Charte Marianne

Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine

La Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine a engagé une démarche d'amélioration de la qualité de son accueil sous toutes ses formes : physique, téléphonique, courrier et courriel.

Elle comprend cinq engagements pour mieux vous servir.

NOUS NOUS ENGAGEONS

1● Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 08h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h30.
- Un numéro de téléphone est dédié à l'accueil : 01 64 79 25 25
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous mettons à votre disposition plusieurs outils de communication : notre site internet : www.melunvaldeseine.fr, des revues d'informations, le plan du réseau Melibus ainsi que les fiches horaires des différentes lignes de bus.
- Des places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

2● Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur ou du service qui peut traiter votre demande.
- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers et mettons à votre disposition des documents téléchargeables sur notre site internet : www.melunvaldeseine.fr
- Nous veillons à vos conditions d'attente : mise à disposition de fauteuils, d'un écran tactile, d'un écran à messages variables.

3● Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Dès réception de vos courriers nous apportons :
 - soit une réponse définitive dans les 15 jours
 - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Dès réception de vos courriels nous apportons :
 - soit une réponse définitive dans les 5 jours
 - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Nous répondons promptement à tous vos appels téléphoniques aux heures d'ouverture.

4● Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos réclamations portant sur le respect de nos engagements relatifs à l'accueil ou à tout autre type de prestations.
- Vous pouvez également déposer vos réclamations, suggestions par courrier électronique à l'adresse suivantes :
chartemarianne@camvs.com

5● A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil : un questionnaire est à votre disposition à l'accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place. Ces résultats sont affichés à l'accueil et sur notre site internet.

NOUS VOUS DEMANDONS DE RESPECTER

- Les horaires d'ouverture.
- La politesse envers nos agents et le respect dans l'exercice de leurs missions.
- Les locaux et les équipements mis à votre disposition.

« La Charte Marianne promeut les valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un esprit d'écoute, de rigueur et de transparence »

