

# Charte Marianne

## Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine

### 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 interlocuteur

Nous mettons à votre disposition plusieurs outils de communication :  
notre site internet : [www.melunvaldeseine.fr](http://www.melunvaldeseine.fr), des revues d'informations,  
le plan du réseau Mélibus ainsi que nos fiches horaires des différentes lignes de bus

Des places de stationnement réservées aux personnes handicapées

Une permanence est mise en place depuis le 1<sup>er</sup> octobre au service assainissement. Celui-ci vous reçoit par téléphone ou à la Communauté tous les mercredis de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h30 pour tout ce qui concerne les conformités assainissement et les demandes de raccordement assainissement et les demandes de raccordement

#### 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 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

#### 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 les 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](http://www.melunvaldeseine.fr)

Nous veillons à vos conditions d'attente : mise à disposition de fauteuils, d'un écran à messages variables

#### 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 : [courriers@camvs.com](mailto:courriers@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