

## Charte d'accueil

### Faciliter l'accès et améliorer l'environnement.

- Faciliter l'accès de nos clients et visiteurs : signalétique adaptée – information adaptée
- Adapter nos horaires de service : afin qu'ils répondent à la demande
- Aménager des lieux d'accueil : confort adapté
- Assurer la propreté des lieux et des abords : propreté des lieux

### Offrir un accueil aimable et efficace.

- Prendre en charge chaque client et visiteur dès son arrivée : port du badge pour identification – se rendre disponible- accueil personnalisé et prise en considération.
- Limiter les temps d'attente ou les rendre plus acceptable : gestion des files d'attentes – respect des horaires- prévoir un lieu d'attente – priorité accueil face à face.
- Faciliter les contacts avec nos clients et visiteurs en langue étrangère : personnel compétent- documents et informations traduites.
- Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent : répondre avant la 4<sup>ème</sup> sonnerie- réponse concise et courtoise – répondeur en dehors des horaires.

### Informier et Renseigner

- Mettre à disposition des informations claires et précises sur les produits et services proposés aux clients et visiteurs, y compris ceux en libre – service : identification des documents- actualiser les informations – en période de fermeture : organiser un service minimum d'information (distributeur de dépliants).
- Répondre aux besoins de nos clients et visiteurs : reformulation et personnalisation des réponses.
- Présenter les services particuliers proposés à nos clients et visiteurs : services plus.
- Réunir l'information touristique, culturelle et sportive actualisée : suivi prestataires + adaptation PMR
- Afficher clairement le prix des prestations et les modalités de règlement.

### Servir mieux

- Adapter les prestations en fonction des besoins formulés par nos clients et visiteurs : tous types de clientèle : PMR, personnes âgées, enfants ....
- Prévoir des solutions alternatives, de qualité équivalente ou supérieure, quand le service ne peut être rendu : orientation vers d'autres solutions.

### Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

- Mesurer la satisfaction des clients et visiteurs : recueillir et analyser les avis – questionnaires de satisfaction, les fiches de suggestions, réclamations, traitement régulier et mise en place d'actions correctives.
- Evaluation interne : recueillir et analyser les avis émanant du personnel et pouvant concourir à améliorer la qualité de l'accueil : recueil des suggestions et analyse.
- Amélioration ! déterminer des actions d'amélioration sur la base des analyses réalisées : formation – réunion concertation.