



A L'ECOUTE DE VOS RÉCLAMATIONS, SUGGESTIONS ET SATISFACTIONS

La ville du Bouscat s'engage dans une démarche Qualité visant à améliorer votre accueil et à proposer des services toujours plus performants

Afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir préciser vos suggestions et réclamations, en lien avec les engagements de service à certifier

Liste des engagements de service

ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION

Une signalétique adaptée pour informer et accueillir
Des locaux accessibles, propres, bien rangés et offrant des services associés
Un point d'accueil informatif
Des locaux adaptés aux prestations délivrées
Des horaires adaptés aux attentes des clients
Un point d'accueil pour orienter les clients
En cas d'affluence, une gestion optimale de la file d'attente
Des rendez-vous respectés

Un personnel facilement identifiable
Un personnel d'accueil spécifiquement formé
Un accueil dans les locaux courtois et attentif
Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires
Le respect de la confidentialité
Un accueil et une réponse personnalisés
Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide, personnalisé et informatif

DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS

Un personnel compétent et régulièrement formé
Une information / documentation complète et fiable
Des actes fiables
Des délais de délivrance des actes respectés dans 90% des cas au minimum

L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION CLIENTS / LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 10 jours
La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies