



## Des informations claires et à jour

- Adresses des Ecoles et plans d'accès
- Horaires d'ouverture des services
- Personnes à contacter
- Documents d'information / Constitution des dossiers facilitée



## Nos accès

- Accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
- Présence d'une signalétique
- Accueil adapté aux différentes situations
- Espaces d'attente aménagés

**Courtois,  
disponible,  
réactif et  
efficace**



**Ecoute permanente de vos besoins et de vos attentes**

- Enquête de satisfaction annuelle
- Réalisation d'auto-évaluations
- Mise en place d'actions d'amélioration
- Bilan annuel
- Publication des résultats
- Mise en place d'un formulaire de collecte des suggestions et des réclamations.



## Nos engagements

- Prise en charge de vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries
- Traitement de vos demandes par courriel en moins de 5 jours ouvrés.
- Traitement de vos suggestions et réclamations en moins de 15 jours ouvrés.
- Nos échanges et vos dossiers sont traités de manière confidentielle.