



Charte d'accueil

Engagements de la MSA

1 Nous veillons à vous accueillir dans des espaces adaptés et agréables

➤ Nous veillons à vos conditions d'attente :

- Lieux d'accueil propres, aérés, rangés et le matériel en bon état.
- Publications récentes et diversifiées mises à disposition.
- Sièges mis à disposition et en nombre suffisant.

➤ Nous veillons aux conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite.

- Locaux accessibles.

2 Nous nous engageons à limiter votre temps d'attente

➤ Nous vous recevons dans un délai de 20 minutes, dans la mesure du possible.

➤ Nous nous efforçons de répondre rapidement à tous vos appels téléphoniques.

➤ Nous nous engageons à répondre dans les 48 heures à vos courriers électroniques, dans la mesure du possible.

3 Nous nous présentons à chaque contact

4 Nous vous accueillons avec amabilité et disponibilité

5 Nous vous écoutons et répondons à votre demande en toute confidentialité

➤ Nous vous écoutons et vous informons dans des termes simples et compréhensibles.

➤ Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations.

6 Nous vous informons sur nos possibilités d'accueil

➤ Nous veillons à vous informer des jours et horaires d'ouverture de nos services :

- A l'extérieur des locaux,
- Sur messagerie vocale,
- Sur notre site Internet.

7 Nous sommes à l'écoute de vos suggestions pour améliorer la qualité de notre accueil

➤ Nous mettons à votre disposition des moyens permettant de recueillir vos suggestions.

➤ Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.

« Vous écouter et vous satisfaire »

Le Directeur

Le collaborateur

L'essentiel
et plus encore



santé
famille
retraite
services