



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