



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