

## Charte du Sicoval et des communes





**Signature de la charte d'accueil**  
Ayguesvives - 23 janvier 2017



## CHARTRE

### du Sicoval et des communes

### en matière de relations avec la population

#### Engagements des communes et du Sicoval :

Développer la qualité dans les relations avec la population

Développer la qualité dans les réponses apportées

*« L'organisation de nos collectivités doit être transparente pour l'usager »*

#### Quelques grands principes dans la relation collectivité-usager

1

**Arrêter le « C'est pas moi, c'est l'autre » :**

une primo réponse peut être donnée ou un aiguillage vers la collectivité compétente proposée.

2

**Arrêter le « Veuillez rappeler... » :**

3

**La collectivité sollicitée doit être garante des réponses apportées en lien avec ses propres compétences.**

4

**Une traçabilité et un suivi des demandes devront être organisés entre collectivités.**

5

**Les demandes doivent systématiquement faire l'objet d'un Accusé-Réception.**

6

**Les délais de réponses doivent être adaptés aux types de demandes.**

□

7

**Le délai de traitement d'une demande doit être annoncé.**



## **CHARTRE**

### **du Sicoval et des communes**

en matière de relations avec la population