

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'utilisateur »

Quelques grands principes dans la relation collectivité-usagers

- 1 Arrêter le « C'est pas moi, c'est l'autre » :**
une primo réponse peut être donnée ou un aiguillage vers la collectivité compétente proposé.
- 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.**
- 8 Faire monter en compétences les agents d'accueil de nos collectivités**
pour atteindre ces objectifs (se connaître, s'informer, se former, s'interpeler, échanger, construire collectivement...).