

Qualité d'accueil des usagers : le Département s'engage

GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ ACCUEILLANT ET FACILE D'ACCÈS



Un usager doit toujours être bien accueilli, bien orienté, afin qu'il trouve une réponse rapide à ses questions. Soucieux d'améliorer ce lien de confiance, le Département est engagé dans une démarche de progrès garantissant une réponse claire et efficace aux besoins de nos publics.



©Shutterstock

Qu'est ce que la démarche qualité ?

La démarche qualité sur laquelle nous nous engageons quotidiennement vise à garantir à chaque usager le respect de priorités de service : un accès plus facile à nos sites ainsi qu'un accueil courtois, confidentiel et adapté. C'est pourquoi nous restons en permanence attentifs à vos suggestions pour améliorer notre relation.

EN DÉTAIL

L'action que nous menons implique pour les services du Département en contact avec le public

- un personnel d'accueil identifié qui répond à toutes les questions,
- un rendez-vous proposé dans les 15 jours (rappel dans les 72 heures pour fixer la date et l'heure) si la demande est justifiée,
- en cas de besoin, un accueil strictement confidentiel,
- une signalétique aux abords et à l'intérieur du bâtiment pour que chacun puisse bien se repérer,
- une entrée et un parking accessible aux personnes handicapées,
- des renseignements par téléphone sur l'accès au bâtiment, les moyens de transports les plus adaptés et le stationnement le plus proche,
- une fiche de suggestions pour que chaque usager puisse donner son avis,
- un espace d'attente et une documentation disponible.

Le premier contact avec un agent du Département est très important dans la perception du

<https://www.mondepartement04.fr/le-departement/accueil-qualite>



3

PRIORITÉS D'ENGAGEMENT DE SERVICE

un accès facilité à nos sites, un accueil attentif, confidentiel et efficace, une écoute permanente des suggestions d'amélioration

Quels sont les sites et services pilotes ?

- l'Hôtel du Département (Digne-les-Bains)
- l'Immeuble François Mitterrand (Digne-les-Bains)
- les Archives départementales (Digne-les-Bains)
- la direction des Solidarités (Digne-les-Bains)
- le centre médico-social de Barcelonnette
- le centre médico-social de Château-Arnoux-Saint-Auban
- le centre médico-social de Digne-les-Bains
- le centre médico-social de Forcalquier
- le centre médico-social de Manosque
- le centre médico-social d'Oraison
- le centre médico-social de Seyne-les-Alpes
- le centre médico-social de Sisteron
- le centre médico-social de Riez

13

SITES ET SERVICES

départementaux engagés dans une démarche permanente d'accueil qualité



Suivez-nous



Département des Alpes de Haute-Provence

13 rue du docteur Romieu CS 70216 -
04995

Digne-les-Bains CEDEX 9



04 92 30 04 00



Contact



Localiser

[Plan du site](#)

[Contact](#)

[Espace presse](#)

[Charte graphique](#)

[Mentions légales](#)

[Aide](#)