MAIRIE DE PARIS

QUALIPARIS
NOS 12 ENGAGEMENTS

- Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une information fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.
- Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries en moyenne).
- Nos services et nos équipements sont facilement repérables et nos agents reconnaissables.
- Nos services numériques, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usagers.
- Nous veillons au confort, à la tranquillité et à la sécurité de nos usagers.
- Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou réclamations écrites.
- Nous régulons l'affluence et l'attente dans nos services et nos équipements.
- A leur demande, nos usagers peuvent rencontrer un-e responsable du site ou s'adresser à la direction.
- Nous sommes attentifs à tous nos usagers et créons les conditions d'un échange efficace, courtois et respectueux.
- En cas d'absence de réponse ou de différend persistant, nos usagers peuvent saisir le-la Médiateur-trice de la Ville de Paris.
- Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la confidentialité des informations relatives à nos usagers.
- Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers et tenons compte de leurs avis pour progresser.

QualiPARIS
POUR UN SERVICE DE QUALITÉ

Plus d'informations sur paris.fr/qualiparis