



CHARTRE D'ACCUEIL DES SERVICES DE L'AGOSPAP

L'Agospap propose des offres et prestations à tous ses ouvriers droit en s'assurant que chacun puisse être servi en toute équité, efficacité et promptitude dans de bonnes conditions d'accueil physique, téléphonique ou écrit. Pour ce faire, l'Agospap prend une série d'engagements pour toujours mieux accueillir les agents, les familles et leurs enfants.



Un accès facilité par un positionnement central (transports en commun)

- Accès facilité par la signalétique du siège et des événements
- Proche des administrations fondatrices



Un accueil attentif, courtois et personnalisé

- Présentation de l'interlocuteur (prénom + service) au téléphone et port du badge à l'accueil
- Attitude courtoise en toutes circonstances avec un accueil professionnel et une présentation soignée
- Ecoute attentive pour une réponse claire et précise par un personnel qualifié
- Aide personnalisée pour accomplir les démarches

CHARTRE D'ACCUEIL DES SERVICES DE L'AGOSPAP



Une volonté d'améliorer les conditions d'accueil

- Ecran d'information à la billetterie Loisirs
- Une documentation largement mise à disposition



Un accueil adapté dans un bureau individuel

- Accueil confidentiel et sur rendez-vous pour certaines prestations (vacances juniors Arc-en-ciel, consultations juridiques)



Une réponse apportée dans les délais annoncés

(cf. conditions générales de vente)

- Site Internet complet, convivial et offrant la possibilité de commander en ligne
- Accusé de réception de courrier électronique sous 24h, une réponse définitive en fonction des demandes sous 48h, 15 jours pour le courrier postal
- Centre d'appels joignable du lundi au vendredi de 9h à 18h au **écofil** 0 821 01 75 15

0,12 € TTC / min



Une prise en compte des observations des ouvriers droit

- Enquête de satisfaction semestrielle concernant la qualité de l'accueil et des offres et prestations
- Enquêtes spécifiques ponctuelles
- Diffusion de l'information des résultats des enquêtes aux ouvriers droit sur www.agospap.com
- Service après vente par activité