



## Annexe

Délivré le / *Issued on*  
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

**2024-02-02**

Date de fin de validité / *Expiry date*  
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

**2025-12-28**

## COMMUNE DU PECQ

**Synthèse des engagements de service :**  
*Synthesis of service commitments:*

### Module 1 : Accueil, Information, Orientation, Réponse

Engagement n°1 : Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orientons avec efficacité.

Engagement n°2 : Nous vous informons des prestations fournies et des événements prévus.

Engagement n°3 : Notre site Internet est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne.

Engagement n°4 : Nous vous accueillons avec courtoisie et attention.

Engagement n°5 : Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité d'accueil en toute circonstance.

Engagement n°6 : Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.

Engagement n°7 : Pour les prestations sur rendez-vous, nous sommes attentifs aux délais et aux informations données.

Engagement n°8 : Nos agents répondent avec efficacité, à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé.

Engagement n°9 : Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser.

Engagement n°10 : Nous traitons vos réclamations de manière systématique.

### Module 2 – Dispositions d'organisation

Engagement n°11 : Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public de qualité.

Engagement n°12 : Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité.

Engagement n°13 : Nos savoir-faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficacité de nos services.

Engagement n°14 : Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification.

### Module 3 – Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

Engagement n°15 : Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats.

Engagement n°16 : Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous-traitants (internes ou externes).

Engagement n°17 : Nous mettons en place des indicateurs de performance pertinents.

Engagement n°18 : Nous réalisons des bilans annuels.

Engagement n°19 : Nous élaborons et mettons en œuvre un plan d'amélioration.

## Annexe

Délivré le / *Issued on*  
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

**2024-02-02**

Date de fin de validité / *Expiry date*  
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

**2025-12-28**

## COMMUNE DU PECQ

**Synthèse des engagements de service :**  
*Synthesis of service commitments:*

### Module 4 – Citoyenneté et démarches administratives

Engagement n°20 : Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable.

Engagement n°21 : Nous vous adressons une réponse d'attente et de prise en compte de la demande et assurons un suivi du traitement de votre dossier dans le temps.

Engagement n°22 : Nos délais de délivrance d'actes sont respectés.

Engagement n°23 : Nous répondons systématiquement à vos demandes et délivrons des actes fiables.

### Module 5 - Services culturels, sportifs et touristiques

Engagement n°24 : Nous vous fournissons des informations multicanales à jour - Nous communiquons en langue étrangère, adaptée à nos publics.

Engagement n°25 : Nos veillons à la commodité de l'accès à nos services.

Engagement n°26 : Nous vous fournissons une offre de services variée en adéquation avec vos attentes.

Engagement n°27 : Nous favorisons une gestion de vos prestations en ligne.

Engagement n°28 : Nos agents sont spécifiquement compétents.

### Module 6 - Prestations famille

Engagement n°29 : Nous communiquons de manière complète auprès des familles.

Engagement n°30 : Nous maîtrisons nos délais de réponse.

Engagement n°31 : Nos veillons à la commodité et à la simplicité de l'accès à nos services.

Engagement n°32 : Nous optimisons la gestion de vos dossiers.

Engagement n°33 : Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogique.

Engagement n°34 : Nous nous engageons à répondre à vos retours dans le cadre des conseils d'école.

### Module 7 - Prestations sociales

Engagement n°35 : Nous nous engageons à répondre efficacement à vos demandes dans les délais fixés.

Engagement n°36 : Nous nous engageons à vous informer sur nos prestations de façon exhaustive.