

Charte Qualité

Le référentiel Marianne, nos engagements concernant l'accueil des usagers

Des informations claires et actualisées

Accueil de l'IPAG

47 avenue de la Forêt Noire 67082 STRASBOURG

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15
et de 14h00 à 18h00

ipag@unistra.fr

Documents d'information et agent d'accueil à
disposition des usagers

Règles d'or de l'accueil

Courtois
Disponible
Réactif
Efficace

Accès facilité par une signalétique
Espace d'attente aménagé
Accès aux personnes à mobilité réduite



Une écoute permanente de vos besoins et de vos attentes

- ⇒ **Enquêtes de satisfaction** semestrielles
- ⇒ Réalisation d'**auto-évaluations**
- ⇒ Mise en place d'**actions d'amélioration**
- ⇒ Publication des résultats
- ⇒ Mise à disposition d'un **formulaire de collecte des avis** et d'une **boîte à suggestions**

- ⇒ Prise en charge de vos appels téléphoniques
en moins de 5 sonneries
- ⇒ Traitement de vos demandes par courriel
en moins de 7 jours ouvrés
- ⇒ Traitement de vos suggestions et
réclamations **en moins de 15 jours ouvrés**
- ⇒ Traitement **confidentiel** de nos échanges et
de vos dossiers