

Orientation « client » - Plan d'action 2017

Action

Réalisations

1. Impliquer les stakeholders dans la gestion (art 29 Contrat d'administration)
2. Calculer périodiquement la satisfaction des clients (art 29 Contrat d'administration)
3. Répertorier périodiquement les besoins des clients (art 29 Contrat d'administration)
4. Publier les résultats des sondages (art 29 Contrat d'administration)
5. Développer un plan d'action en coopération avec les utilisateurs
6. Disposer d'une charte pour un service public orienté client actualisée et accessible publiquement (art 29 Contrat d'administration)
7. Adapter ex ante la prestation de service en fonction des sondages (art 29 Contrat d'administration)
8. Faire appel à des experts du vécu en pauvreté (art 29 Contrat d'administration)
9. Répondre aux plaintes (art 29 Contrat d'administration)
10. Revoir et éventuellement actualiser la Charte du client
12. Evaluer le plan d'action 2017 et rédiger le plan d'action 2018