

# La Politique Qualité de la Région Grand Est



À travers la mise en place d'une démarche qualité, la Région Grand Est s'engage au bénéfice de ses habitants !

L'objectif est de proposer un service plus simple et plus efficace et une excellente qualité d'accueil pour tous les usagers — particuliers ou professionnels — où qu'ils se trouvent sur le territoire régional et quelle que soit leur manière d'entrer en relation avec la collectivité (par mail, par téléphone, en se déplaçant dans une Maison de Région...).

Les services de la collectivité sont mobilisés vers cet objectif de satisfaire l'utilisateur, avec l'ambition d'une reconnaissance par l'obtention du label « Services Publics + », attribué par l'Etat après réalisation d'un audit qualité.

S'inscrire volontairement dans une démarche de certification engendre des transformations ambitieuses pour améliorer quotidiennement la qualité et l'efficacité des services proposés par la Région Grand Est.

Je suis convaincu qu'une telle dynamique sera durablement et doublement bénéfique, pour l'utilisateur au quotidien dans sa relation avec la collectivité, comme pour les agents assurant le service public.

**Franck LEROY,**  
**Président de la Région Grand Est**

# La Politique Qualité de la Région Grand Est

01

Durant leurs horaires d'ouverture, nos services sont disponibles et à votre écoute ; ils vous répondent avec courtoisie et bienveillance.

02

Nous adaptons nos canaux de communication à vos besoins, pour une réponse efficace et adaptée.

03

Nous vous garantissons une réponse claire et complète dans des délais qui vous sont communiqués.

04

Nous nous attachons à limiter vos temps d'attente, à simplifier vos démarches et à favoriser un accompagnement de proximité.

05

Nous étudions vos besoins et tenons compte de vos remarques pour toujours améliorer nos services.

06

Nous suivons notre performance et mesurons votre satisfaction régulièrement, afin d'adapter nos services à l'évolution de vos besoins.