



Charte qualité de l'accueil



Université				
		de Strasbourg		

La Faculté de Théologie Protestante inscrit la qualité de l'accueil des usagers au cœur de sa politique. Elle entend créer les conditions permettant de répondre toujours mieux aux attentes des usagers recourant à ses services dans le cadre de l'exécution de ses missions de formation, d'insertion professionnelle et de transfert des connaissances.

Les services de scolarité de la Faculté de Théologie Protestante de l'Université de Strasbourg s'engagent en conséquence à

+ vous proposer un accueil de qualité

- Vous accueillir avec courtoisie et efficacité
- Se rendre disponible et s'efforcer de réduire les délais d'attente
- Appliquer les obligations de confidentialité dans nos échanges

+ rechercher l'amélioration du service rendu

- Mesurer annuellement votre satisfaction et vous informer des résultats
- Effectuer un bilan annuel et lancer, le cas échéant, de nouvelles actions d'amélioration
- Vous permettre d'exprimer vos suggestions et réclamations portant sur le respect des engagements pris.

+ rechercher la satisfaction de vos besoins

- Vous indiquez avec clarté les conditions d'accès et d'accueil des services administratifs
- Vous délivrer des informations et des explications adaptées à vos besoins
- Vous aider dans la constitution des dossiers
- Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
- Répondre à vos demandes dans des délais raisonnables et de façon claire
- Vous renvoyer à une personne ou un organisme susceptible de vous fournir l'information que nous ne sommes pas en mesure de fournir immédiatement