

## Orientation Client – Plan d’action 2018

1. Impliquer les stakeholders dans la gestion (art 29 CA)
2. Calculer périodiquement la satisfaction des clients (art 29 CA)
3. Répertorier périodiquement les besoins des clients (art 29 CA)
4. Publier les résultats des sondages (art 29 CA)
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 CA)
7. Adapter ex ante la prestation de service en fonction des sondages (art 29 CA)
8. Faire appel à des experts du vécu en pauvreté (art 29 CA)
9. Répondre aux plaintes (art 29 CA)
10. Réécrire les textes du site internet qui n’ont pas encore été traités en fonction du public cible
11. Implémenter le contrôle de qualité et l’enquête de satisfaction client au sein du Contact Center
12. Evaluer le plan d’action 2018 et rédiger le plan d’action 2019