

## DÉMARCHE QUALITÉ

### **Les 9 engagements du référentiel AFAQ Engagement de service® « Accueil et accompagnement de nouveaux arrivants sur le Territoire »**

1. Vous disposez de l'information nécessaire au bon accès à nos services
2. Nous mettons à votre disposition des informations actualisées sur notre prestation et sur les acteurs du Territoire qui peuvent vous accompagner
3. Nous vous confirmons la réception de votre demande écrite ou téléphonique dans les 5 jours ouvrés
4. Nous sommes à votre écoute, quel que soit votre projet et son degré d'avancement
5. Dans un délai maximum de 7 jours ouvrés après votre premier entretien avec l'accueillant, vous recevrez votre feuille de route récapitulative indiquant les principales étapes et les priorités de votre plan d'action
6. Nous vous informons des aides personnalisées d'ordre matériel, technique et financier
7. Nous vous assurons un accompagnement et un suivi personnalisé avec un référent
8. Nous vous mettons en relation avec un « délégué à l'accueil » lors de votre installation
9. Nous faisons le point avec vous durant les 3 années suivant votre installation