



## VOUS RÉPONDRE

Donner des réponses claires à vos demandes dans des délais raisonnables.



### CONTACT COURRIEL

Nous répondons à vos courriels arrivés sur notre adresse générale dans des délais raisonnables et les transférons aux différents services concernés.

dslt-accueil  
@univ-grenoble-alpes.fr

## VOUS INFORMER, VOUS ORIENTER

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches. Nous vous orientons vers le bon service.



### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

☎ 33 (0)4 57 42 21 94

🕒 **MARDI**

7h45 - 17h00 en continu

**LUNDI ▶ JEUDI ▶ VENDREDI**

7h45 - 12h15 | 13h15 - 17h00

**MERCREDI**

7h45 - 12h15 | 13h15 - 16h30



### ACCUEIL PHYSIQUE

🕒 **MARDI**

7h45 - 17h00 en continu

**LUNDI ▶ JEUDI ▶ VENDREDI**

7h45 - 12h15 | 13h15 - 17h00

**MERCREDI**

7h45 - 12h15 | 13h15 - 16h30

## VOUS RECEVOIR

Nous vous accueillons avec courtoisie et veillons à votre confort. Nous facilitons l'accès aux bâtiments des personnes en situation de handicap et les accueillons de manière adaptée.



### CONDITIONS D'ACCUEIL

Nous facilitons votre accueil grâce à plusieurs outils:

UNE SIGNALÉTIQUE CLAIRE ET EFFICACE

BROCHURES, PLANS ET PLAQUETTES

TOUS NOS SERVICES ET BÂTIMENTS SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.

## VOUS ÉCOUTER POUR PROGRESSER

Votre opinion sur notre accueil nous intéresse et sera prise en compte pour améliorer celui-ci.



### DONNER VOTRE AVIS

Nous menons régulièrement des enquêtes et des sondages pour mesurer vos attentes et votre satisfaction.

Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des actions conduites en vue de progresser dans notre engagement de qualité.



### PAR MAIL

amelioration-continue  
@univ-grenoble-alpes.fr



APPLICATION «LEO»



INTRANET



INTERNET

### VIA LE FORMULAIRE RÉCLAMATION

## UGA S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS D'ACCUEIL



### SUIVI ET FORMATION



Formation du personnel en situation d'accueil



Équiper ce personnel avec les outils nécessaires pour accompagner au mieux les usagers.



Évaluer nos pratiques et impliquer nos agents en prenant en compte leurs retours d'expériences.

