

# Charte d'accueil des services de la commune de Notre Dame d'Oé



La ville de Notre Dame d'Oé affirme par la présente charte l'attention particulière portée à la qualité de l'accueil au sein de ses services.

Elle s'engage à :



## 1) Faciliter l'accès à ses services

- En facilitant l'accès aux locaux municipaux pour les personnes à mobilité réduite
- En veillant à apposer une signalétique claire et lisible
- En informant sur les horaires d'ouverture et les éventuelles modifications
- En orientant vers le service ou l'interlocuteur approprié



## 2) Garantir un accueil attentif et courtois

- En communiquant le nom et prénom de l'interlocuteur
- En prenant le temps nécessaire à l'examen de la demande
- En respectant la confidentialité nécessaire au traitement de la demande
- En proposant si nécessaire la possibilité d'une rencontre avec le service concerné



## 3) Une égalité de traitement pour tous les usagers

- En respectant les principes d'impartialité, de neutralité et de laïcité
- En proposant une information adaptée sur les aides et services
- En veillant à apporter une réponse adaptée dans les meilleurs délais

En contrepartie, il est demandé aux usagers de s'engager à :



## 1) Respecter le personnel et les limites de leurs missions

- En étant poli et courtois
- En exposant la demande et les éventuelles difficultés et en fournissant les documents demandés
- En respectant les horaires d'ouverture et en se présentant suffisamment à l'avance



## 2) Respecter les locaux et les équipements

- En stationnant son véhicule de manière appropriée
- En veillant à maintenir la propreté des locaux
- En appliquant les consignes de sécurité



## 3) Respecter les autres usagers

- En éteignant le téléphone portable dans l'enceinte des services
- En suivant l'ordre de passage
- En veillant à ne pas contrevenir au principe de confidentialité