

# Charte d'accueil de l'utilisateur

La Ville de La Madeleine s'engage pour garantir la qualité d'accueil de l'utilisateur.

- Des agents disponibles pour accueillir et orienter
- Un accueil courtois, bienveillant, et adapté aux personnes en difficulté
- Une signalétique claire pour mieux recevoir et guider
- Des informations indispensables et actualisées à la réalisation de vos démarches
- Un accompagnement personnalisé à l'utilisation des services sur internet et à la réalisation des démarches en ligne

La présente Charte rappelle à tous les règles essentielles de conduite pour assurer, dans l'ensemble des locaux communaux, un accueil de l'utilisateur dans des conditions optimales.

## Les horaires

Afin de garantir un service efficace et dans les meilleurs délais, les utilisateurs sont invités à se munir des pièces nécessaires et à prévoir le temps suffisant pour le traitement de leur dossier. Les utilisateurs sont également appelés à respecter les horaires de rendez-vous qui leur sont fixés.

## La confidentialité des échanges

Les utilisateurs sont invités à garder des distances permettant de préserver la confidentialité des échanges entre les autres utilisateurs et l'administration.

## Les autres utilisateurs

Les utilisateurs sont tenus d'adopter une attitude courtoise et respecter les autres utilisateurs par leurs paroles et gestes. Ils veilleront à laisser un accès prioritaire aux personnes en situation de handicap, aux personnes âgées et aux femmes enceintes ou accompagnées de très jeunes enfants. Les utilisateurs veilleront aussi à se conformer au principe de neutralité du service public et éviter tout prosélytisme.

## Le personnel municipal et son périmètre d'intervention

L'administration municipale est organisée par services et domaines de compétences. Les utilisateurs sont ainsi appelés à respecter le périmètre de compétences de leur interlocuteur qui, à défaut de ne pouvoir satisfaire leur demande, s'engage à les orienter vers le service adapté. Aucune parole déplacée, aucune menace ni violence ne saurait être admise contre les agents municipaux.

## Les locaux et les équipements

Les utilisateurs doivent utiliser les locaux et le matériel mis à leur disposition dans des conditions normales.

Pour le confort de tous, les dégradations ou anomalies relatives à la propreté des locaux pourront être signalées à un agent municipal afin que soient mis en œuvre les mesures curatives adaptées.

Il est rappelé aux parents que la surveillance de leurs enfants relève de leur stricte responsabilité.

## Alimentation et boisson

Excepté l'eau, ni les boissons, ni la nourriture ne sont autorisées à la consommation au sein des locaux accueillant du public. Une fontaine à eau est mise à disposition au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville.

## Animaux

Aucun animal de compagnie n'est admis dans l'enceinte des locaux communaux.

Seuls sont tolérés les animaux de compagnie transportés dans un sac, pourvu qu'ils soient calmes et discrets, ainsi que les chiens d'assistance.

Fait à La Madeleine, le 26 novembre 2020,

Le Maire,  
Sébastien LEPRÊTRE

