

Charte de l'usager

La Ville de La Madeleine s'est engagée dans une démarche d'amélioration de l'accueil de ses usagers par :

- Une signalétique adaptée pour l'accueil et l'information ;
- Un personnel facilement identifiable, formé à l'accueil du public et compétent dans ses missions ;
- Une réponse à tout appel téléphonique donnée en 4 sonneries maximum ;
- Une réponse à toute suggestion ou réclamation en moins de 15 jours ;
- Le respect des délais pour la délivrance des actes administratifs ;
- Des locaux accessibles, propres, bien rangés et offrant de nombreux services.

Le Label QUALIVILLE récompense ses efforts quotidiens dans ce sens.

Toutefois, la réalisation de ces objectifs nécessite la collaboration de chacun.

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

1. Les horaires

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

2. La confidentialité des échanges

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

3. Les autres usagers

Les usagers sont tenus d'adopter une attitude courtoise et respecter les autres usagers par leurs paroles et gestes. Ils veilleront à laisser un accès prioritaire aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées et aux femmes enceintes ou accompagnées de très jeunes enfants.

Les usagers veilleront aussi à se conformer au principe de neutralité du service public et éviter tout prosélytisme.

4. Le personnel municipal et son périmètre d'intervention

L'administration municipale est organisée par services et domaines de compétences. Les usagers 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.

5. Les locaux et les équipements

Les usagers 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 mises en œuvre les mesures curatives adaptées.

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

6. Alimentation et boisson

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

7. 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.



Le Maire
Sébastien LÉPRETRE