

## CHARTRE D'ACCUEIL DES USAGERS

**LA VILLE DE ROMAINVILLE S'ENGAGE AUPRÈS DE SES USAGERS POUR LEUR ASSURER UN SERVICE DE QUALITÉ QUELLES QUE SOIENT LES MODALITÉS D'ÉCHANGE CHOISIES (PHYSIQUE, TÉLÉPHONIQUE, COURRIER, COURRIEL ET INTERNET ([www.ville-romainville.fr](http://www.ville-romainville.fr))).**

**ELLE SOUHAITE GARANTIR À TOUT USAGER DU SERVICE PUBLIC : PROXIMITÉ, ÉCOUTE, COURTOISIE, TRANSPARENCE, PROFESSIONNALISME ET FIABILITÉ. LA PRÉSENTE CHARTE VISE À GARANTIR UN HAUT NIVEAU DE QUALITÉ ET À METTRE EN ŒUVRE UNE AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE D'ÉCOUTE DES USAGERS.**

### **ACCOMPAGNER :**

- En vous informant de façon complète et fiable sur les horaires d'ouverture physiques et téléphoniques des services, les périodes d'affluence et de pics d'appel, les documents indispensables au traitement de votre dossier, les modalités d'accès à nos services...
- En vous apportant assistance et conseil pour vous orienter et vous aider dans vos démarches et en vous indiquant toutes les modalités de réalisation des prestations (sur place, par téléphone, par courrier, par courriel ou par internet).

### **RECEVOIR :**

- En vous accueillant, au plus proche de chez vous, dans des locaux accessibles, bien signalés, propres, suffisamment éclairés et offrant des services associés.
- Dans un esprit de respect mutuel que nous nous engageons à faire valoir en toutes circonstances, grâce à un personnel disponible ayant le sens de l'écoute.
- En nous organisant pour nous adapter à vos besoins et limiter votre temps d'attente.
- En assurant la confidentialité des échanges afin d'instaurer une relation de confiance.

### **RÉPONDRE :**

- De manière personnalisée, en vous permettant d'identifier votre interlocuteur, quelles que soient les modalités de nos échanges.
- De manière professionnelle en analysant votre besoin par des agents formés, compétents et mobilisés, appliquant des procédures de travail.
- En prenant le temps de traiter votre demande en étant précis et en utilisant des termes clairs et compréhensibles.
- En respectant les délais annoncés ou en vous informant d'un retard éventuel.

### **ÉCOUTER :**

- En vous permettant de nous faire connaître vos suggestions et réclamations que nous étudierons de manière attentive.
- En mettant en place des enquêtes de satisfaction dont nous vous communiquerons les résultats.

#### **Hôtel de ville**

Place de la Laïcité  
93231 Romainville cedex  
Tél. : 01 49 15 55 00  
Fax : 01 49 15 55 55  
[www.ville-romainville.fr](http://www.ville-romainville.fr)