

Extract of site de la Ville de Meyzieu

<http://www.meyzieu.fr>

La charte d'accueil des services publics

- La ville - Vie municipale - Les services -

Ville de Meyzieu



Publication date: mardi 19 mai 2009

Description:

Le 3 juillet 2012, la nouvelle charte d'accueil des services publics majolans a été signée dans la salle du conseil municipal de l'Hôtel de ville.

Ville de Meyzieu

La nouvelle charte d'accueil des services publics de Meyzieu s'inscrit dans la continuité de la première, qui est en place depuis 2004. Celle-ci avait été rédigée pour faciliter l'accès aux services publics de la ville et garantir une bonne communication entre les agents et les usagers.

De 2009 à 2011, la commune a mis en place un plan de lutte contre les discriminations. Pendant cette période, de nombreux acteurs du service public ont été formés afin d'être en capacité de réagir aux multiples situations auxquelles ils font face et d'améliorer la prestation offerte aux usagers. La nouvelle charte d'accueil des services publics de Meyzieu est l'aboutissement de ce travail mené pendant 3 ans.

Tous les signataires ont participé à sa rédaction : la mairie de Meyzieu, le département du Rhône, le Pôle emploi de Meyzieu, l'association des centres sociaux de Meyzieu, le Trésor Public, l'Antenne de justice, la mission locale de Bron-Décines-Meyzieu, la caisse d'assurance maladie du Rhône, le centre aquatique Les Vagues, l'OPAC du Rhône, le PLIE UNI EST, Aralis, Alliade, La Poste et les habitants. Ces derniers ont été consultés via une association nommée « Moderniser sans exclure » qui par l'intermédiaire du témoignage vidéo, a recueilli leurs opinions sur les services publics majolans en général.

Par cette charte, l'ensemble des acteurs s'est engagé dans une démarche territoriale et partenariale originale afin de faciliter l'accès des habitants à leurs droits. Elle présente d'une part, les règles communes applicables par les services pour faciliter l'accueil, et d'autre part, l'engagement des usagers. "En respectant ces engagements, nous sommes en mesure de mieux orienter les Majolans, d'aider les personnes en difficulté et d'informer sur les droits que certains, parfois, ne connaissent pas" explique Martine Fully, responsable de la direction de l'action sociale et de la santé à la mairie.

Cette charte, appliquée depuis fin 2004, est une réussite. Elle a permis d'améliorer sensiblement l'accueil des usagers de ces services publics et les conditions de travail de leur personnel. Pour continuer de progresser en ce sens, nous faisons appel à votre contribution. Comme l'explique Annette Fontaine, responsable du service accueil de l'Hôtel de ville : « nous nous efforçons au quotidien d'assurer un accueil de qualité à tous les usagers et nous demeurons à leur écoute ».

Pour consulter la charte et connaître les engagements pris par les services publics et les usagers, cliquez [ici](#).