

Charte d'accueil dans les services publics de Meyzieu

Ville de Meyzieu



Aux citoyens usagers des services de Meyzieu

Les signataires de la présente charte affirment la nécessité d'accueillir les usagers dans le respect de l'égalité de traitement et du principe de non-discrimination.

Dans ce cadre, ils s'assurent que les professionnels sont sensibilisés et formés à la mise en oeuvre de ce traitement.

LES RÈGLES COMMUNES DES SERVICES SIGNATAIRES

> UN ACCÈS PLUS FACILE À NOS SERVICES

- Nous nous engageons à apposer dans nos locaux une signalétique claire et lisible.
- Nous veillons à garantir l'accessibilité de nos locaux à tous.
- Nous vous informons de nos horaires d'ouverture et vous prévenons des éventuelles modifications.
- Nous vous donnons notre adresse électronique générale.

> UN ACCUEIL COURTOIS, UN ENGAGEMENT À L'ÉCOUTE

- Nous sommes polis et courtois.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous traitons vos situations.
- Nous vous écoutons avec attention et nous vous informons clairement, notamment sur le suivi de votre dossier et les délais d'attente.
- Nous vous orientons et facilitons la liaison avec d'autres services lorsque c'est nécessaire.
- Nous veillons à ce qu'une réponse vous soit apportée dans les meilleurs délais.
- Nous apportons la même qualité d'accueil et d'orientation, que la demande soit téléphonique ou électronique.

> UNE ÉGALITÉ DE TRAITEMENT POUR TOUS LES USAGERS

Nous vous donnons une information adaptée sur les aides et les services : liste des pièces à fournir, modalités d'instruction, d'attribution et de recours.

ENGAGEMENT DES USAGERS

- Nous nous engageons à respecter :
 - > le personnel et les bénévoles au service du public
 - > les autres usagers
 - > les lieux et les consignes de sécurité
 - > l'ordre de passage
- Nous sommes polis, courtois et patients.
- Nous honorons les rendez-vous. En cas d'empêchement, nous prévenons les agents concernés.
- Nous prenons part aux démarches nécessaires et préparons les documents demandés.
- Nous expliquons nos éventuelles difficultés.

Meyzieu • Juillet 2012

Ville de Meyzieu



RHÔNE
LE DÉPARTEMENT



DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES

André Bouttevilain

André Bouttevilain

Michel Forissier

Michel Forissier

Stéphane Coulomb

Stéphane Coulomb

Sylvie Normand

Sylvie Normand

Agnès Tourenq

Agnès Tourenq



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

mission locale
Brozi - Décines - Meyzieu

LYON
pour le meilleur pour
tous

les Juges
MEYZIEU JUSTICE

JPAC
DU RHÔNE

Céline Ponte

Céline Ponte

Annie Capiaux

Annie Capiaux

Annie Rovetti

Annie Rovetti

Delphine Carnet

Delphine Carnet

Jean-Pierre Garnier

Jean-Pierre Garnier



MARALIS
logement & Insertion

Alliade
Habitat



POUR LES
HABITANTS

Kais Ben Moussa

Kais Ben Moussa

Richard Jeannin

Richard Jeannin

Abdel Boulaouinat

Abdel Boulaouinat

Marc Plebani

Marc Plebani

Le conseil de développement

Le conseil de
développement