

## Charte d'accueil finalisée

« L'accueil est l'affaire de tous, veillons ensemble à la continuité de sa qualité »

### Professionnels

1/ Pour ne laisser aucune personne sans réponse, je m'engage à reprendre contact. Je n'attends pas de la personne qu'elle me rappelle.

2/ Je m'engage à accueillir les personnes avec respect et politesse.

3/ Je m'engage à bien accueillir :

- En prenant le temps nécessaire,
- En faisant preuve d'empathie,
- Sans porter de jugement.

4/Je m'engage à apporter un accueil et un accompagnement personnalisés par une écoute active qui permettra :

- D'associer la personne, « faire avec »,
- De respecter son rythme
- De m'appuyer sur ses compétences et les valoriser.

5/ Je veillerai au respect de la confidentialité lors de chaque échange et dans tout contexte. Si les conditions ne sont pas réunies, je veille à y remédier dans la mesure de mes possibilités.

6/ Pour nous permettre de respecter ces engagements, le département met tout en œuvre pour améliorer et valoriser la mission « accueil » à travers la formation des agents dès le recrutement et tout au long de la carrière.

### Public

1/ Faisons ensemble le choix de nous rencontrer avec respect et courtoisie.

2/ Nous nous engageons à bien vous accueillir :

- En prenant le temps nécessaire,
- En faisant preuve de compréhension,
- Sans porter de jugement,

3/ Nous vous apporterons une attention particulière. Nous vous réserverons une écoute attentive pour répondre au mieux à votre demande

4/ Nous veillerons au respect de la confidentialité.

5/ Nous sommes soucieux de la qualité de l'accueil qui vous est réservé. Aidez-nous à l'améliorer. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.