



# MIEUX VOUS ACCUEILLIR

## CHARTRE D'ACCUEIL DES USAGERS Les cimetières de la Ville de Paris s'engagent

**La Ville de Paris dote progressivement l'ensemble de ses équipements et services publics d'une charte d'accueil des usagers.**

Par la présente charte, les cimetières de la Ville de Paris s'engagent sur la qualité de leur accueil. Leurs équipes sont à votre écoute pour continuer à progresser et vous rendent compte régulièrement des améliorations qu'elles apportent à la qualité de leur accueil.

### ● Un accès facile

1. Les cimetières de la Ville de Paris sont ouverts tous les jours de l'année. Les horaires varient selon les saisons.
2. Les cimetières souhaitent offrir à tous les usagers, quels que soient leur âge ou leur condition physique, un lieu de mémoire et de recueillement ainsi qu'un accueil de qualité, respectueux de leur confort et de leur sécurité.
3. Les bureaux des conservations sont ouverts les jours ouvrés. Les horaires d'ouverture sont affichés à l'entrée des bâtiments. Ils sont également ouverts certains jours fériés selon le calendrier et les horaires d'ouverture affichés en début de chaque année. Pour vous orienter des plans gratuits sont disponibles aux conservations.

### ● Une information claire et adaptée

4. À l'entrée de chaque site, un panneau vous indique le nom du cimetière, les horaires d'ouverture, les conditions d'accès et d'usage.
5. Dans le cimetière, les agents, clairement identifiables, vous réservent un accueil courtois et compétent, vous informent et vous guident. Ils s'efforcent de répondre à vos questions de façon précise et complète, notamment sur la localisation des concessions.
6. Les agents améliorent régulièrement la signalétique et les dispositifs d'information mis à votre disposition. En cas de travaux significatifs, ils vous renseignent sur leur nature et leurs délais d'exécution.
7. Vous trouverez également des informations pratiques sur les cimetières de la Ville de Paris, les opérations funéraires et leurs tarifs à la conservation de chaque cimetière, sur le site internet [paris.fr](http://paris.fr) ou en appelant le 3975\*.

### ● Un service attentif et efficace

8. Tous les agents contribuent au respect de la dignité des personnes et du lieu. Ils accueillent de façon spécifique les personnes concernées par les opérations funéraires.

\* Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf si tarif propre à votre opérateur.

9. Les agents apportent un soin attentif à la végétation et aux plantations du domaine public pour faire des cimetières des lieux plus accueillants, propices à la quiétude et au recueillement.

10. L'entretien des cimetières est effectué selon des pratiques respectueuses de l'environnement.

11. Les agents interviennent régulièrement pour garantir la propreté des locaux, des allées, des plantations et des équipements mis à votre disposition. Les bâtiments font l'objet d'un programme de rénovation pluriannuel.

12. Les agents de surveillance veillent au respect des règles d'usage et au respect d'autrui. Ils interviennent en cas de dégradation du site.

13. Pour des raisons de sécurité les agents de surveillance peuvent être appelés à fermer le cimetière au public.

### ● Des observations prises en compte

14. Vous pouvez formuler vos observations sur la vie et le fonctionnement des cimetières auprès des agents responsables de leur exploitation.

*Coller étiquette avec adresse  
et numéro de téléphone de la conservation.*

15. En cas de difficulté, la Direction des espaces verts et de l'environnement de la Ville de Paris est à votre disposition pour répondre à vos questions. Direction des espaces verts et de l'environnement, 3 avenue de la Porte-d'Auteuil, 75016 PARIS.

16. En cas de litige, vous pouvez recourir, directement et gratuitement, à la Médiatrice de la Ville de Paris, par courrier :  
Médiatrice de la Ville de Paris,  
32, quai des Célestins, 75196 PARIS cedex 04  
ou bien par téléprocédure : à partir de [www.paris.fr](http://www.paris.fr)

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.

En respectant ce lieu, les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil.

MAIRIE DE PARIS



TOUS LES JOURS  
AVEC VOUS !

