



12 ENGAGEMENTS COMMUNS EN MATIÈRE D'ACCUEIL, D'ÉCOUTE, D'ACCÈS ET D'INFORMATION



Nos services numériques, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usager-ère-s.



Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries en moyenne).

Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou réclamations écrites.



Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la confidentialité des informations relatives à nos usager-ère-s.



À leur demande, nos usager-ère-s peuvent rencontrer un.e responsable du site ou s'adresser à la direction.



Nous sommes attentifs à tou-te-s nos usager-ère-s et créons les conditions d'un échange efficace, courtois et respectueux :

- nous apportons une attention particulière à la formation de nos agent-e-s,
- en cas d'appel téléphonique, nous vous apportons une réponse immédiate ou vous mettons directement en relation avec la bonne personne,
- nous veillons au principe de laïcité et à la lutte contre les discriminations

En cas d'absence de réponse ou de différent persistant, nos usager-ère-s peuvent saisir le Médiateur de la Ville de Paris.



Nous régulons l'attente dans nos services et nos équipements :

- nous vous communiquons les périodes de forte affluence,
- nous mettons tout en place pour que votre rendez-vous se passe dans les meilleures conditions.



Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une information fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.



Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usager-ère-s et tenons compte de leurs avis pour progresser.



Nous veillons au confort, à la tranquillité et à la sécurité de nos usager-ère-s.



Nos services et nos équipements sont facilement repérables et nos agent-e-s reconnaissables :

- nos agent-e-s portent tous un badge les identifiant,
- notre signalétique est visible et adaptée.

7

ENGAGEMENTS PROPRES AUX MAIRIES

Nous réduisons l'impact environnemental des déplacements de nos agent·e·s.



Nous préservons et enrichissons la biodiversité.



Les actes d'état civil sont délivrés dans les meilleurs délais : les demandes par internet sont traitées sous 3 jours ouvrés.



Nous privilégions les achats durables.



Nous nous engageons à maîtriser nos consommations d'énergies et d'eau.



Nous vous informons de manière claire et précise des modalités d'obtention des titres d'identité.



Nous vous informons sur le processus d'attribution des places en crèche.



Nous prévenons la production des déchets et les valorisons.



Les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 2 jours ouvrés.



Nous mettons en place les conditions pour un bon déroulement des événements organisés en mairie.



Nous vous communiquons sous 7 jours calendaires la décision prise à la suite de votre demande d'inscription sur les listes électorales.



Nous facilitons le parcours des usager·ère·s s'adressant à notre régie.



5

ENGAGEMENTS ÉCO-RESPONSABLES*

*seules certaines mairies les ont adoptés