

CHARTRE POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

NOS ENGAGEMENTS

L'ACCES AU CCAS :

- **ACCESSIBILITE** : nous sommes soucieux de rendre nos locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- **ATTENTE** : nous sommes attentifs à ce que les conditions matérielles de l'attente soient agréables et que le temps d'attente soit raisonnable.

UN ACCUEIL COURTOIS, DES AGENTS A L'ECOUTE :

- **CONFIDENTIALITE** : les fonctionnaires sont tenus au secret professionnel et s'engagent à protéger vos données personnelles, conformément à la loi.
- **NON-JUGEMENT** : nous nous engageons à vous écouter avec attention et sans jugement.
- **INFORMATION** : nous nous efforçons de vous informer clairement.
- **REPOSE** : nous veillons à ce qu'une réponse vous soit apportée dans un délai raisonnable.
- **ORIENTATION** : Nous nous assurons de la bonne orientation au sein du CCAS mais aussi, nous facilitons la liaison avec d'autres services si nécessaire.

UNE EGALITE DE TRAITEMENT POUR TOUS LES USAGERS :

- **LE MEME SERVICE POUR TOUS**
- **DES AIDES SOCIALES EQUITABLES**



VOS ENGAGEMENTS



UNE ATTITUDE RESPECTUEUSE DES PERSONNES ET DES LOCAUX :

- **SAVOIR-ETRE** : politesse, courtoisie et patience.
- **CONSIGNES** : respecter les lieux et les consignes de sécurité.
- **RENDEZ-VOUS** : honorer les rendez-vous fixés par les agents du CCAS - prévenir en cas d'absence ou d'imprévu.
- **INSTRUCTION DE VOS DEMANDES** : apporter les documents administratifs ou les justificatifs demandés par les agents du CCAS.