

VILLE DE SAINT-DOULCHARD

# Charte d'accueil

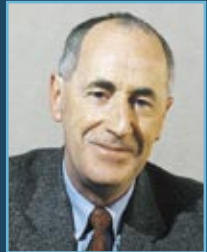
des services de l'Hôtel de Ville de Saint-Doulchard



Pour un meilleur **accueil**  
dans les services  
**municipaux**



Ville de Saint-Doulchard  
[www.mairie-saintdoulchard.fr](http://www.mairie-saintdoulchard.fr)



## Le mot du Maire

*Avec la modernisation des locaux et l'amélioration de l'organisation des services, en particulier avec la mise en réseau de l'informatique, nous avons ces dernières années rendu plus accueillant l'Hôtel de Ville.*

*Nos agents, avec la charte d'accueil, s'engagent à vous rendre un service encore plus facile, plus rapide et de meilleure qualité.*

*Bienvenue à la Mairie de Saint-Doulchard.*

A handwritten signature in white ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by a few strokes that complete the name 'Daniel Bezard'.

Le Maire,  
*Daniel Bezard*

# Nous prenons des engagements

## 1 Un accès plus facile à nos services

- Des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite, associés à des places de parking réservées.
- Une orientation immédiate vers le service ou l'interlocuteur approprié.
- Un accueil facilité par la disponibilité des agents et des prises de rendez-vous adaptées aux possibilités de chacun.
- Une plus grande efficacité par le biais d'outils informatiques adaptés.
- Le service urbanisme vous accueille sans rendez-vous aux horaires d'ouverture : lundi, mercredi et vendredi de 10 h à 11 h 30 et de 14 h à 16 h 30 et mardi et jeudi de 10 h à 11 h 30 et sur rendez-vous au 02 48 23 52 46 ou 02 48 23 59 77.

## 2 Un accueil attentif et courtois

- Un repérage des services facilité par une signalétique visible et pertinente.
- Des conditions d'attente optimisées par des lieux d'accueil agréables et adaptés.
- La constitution de vos dossiers facilitée par des renseignements (précision des pièces à fournir, transmission de note explicative) et un accompagnement adéquates.
- La communication des nom et prénom de l'interlocuteur en charge de votre dossier pour une meilleure transparence.
- En fonction de l'objet de la demande, la possibilité d'une rencontre avec le service concerné, caractérisée par une écoute attentive et des réponses pragmatiques à vos attentes.

### 3 Une **réponse** compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Une attention particulière apportée à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires, avec indication des nom, prénom et coordonnées de la personne en charge de votre dossier.
- Un accusé de réception transmis dans les huit jours en cas de demande complexe, avec précision du délai de réponse définitif.
- Une réponse définitive à vos courriers dans un délai maximum d'un mois et à vos courriers électroniques dans les 72 heures, ces derniers répondant aux même exigences que les courriers format papier (nom, prénom, coordonnées de la personne référente).

*contact@mairie-saintdoulchard.fr*

### 4 Une **prise en compte** systématique de vos réclamations

- Une information claire sur les procédures de formalisation de vos réclamations.
- L'opportunité de contacter la personne mentionnée sur le courrier ou à défaut l'accueil qui vous orientera vers le service compétent.

### 5 À votre **écoute** pour progresser

- Un questionnaire est à votre disposition en mairie pour toutes vos remarques et suggestions.
- Une prise en compte régulière de vos attentes et de votre satisfaction quant à la qualité de notre accueil.
- Une évaluation des résultats des actions d'amélioration mis en place.

Les

# 5 engagements de la charte

1 Un **accès** plus facile  
à nos services

2 Un **accueil**  
attentif et courtois

3 Une **réponse compréhensible**  
à vos demandes  
dans un délai annoncé

4 Une **prise en compte**  
systématique de vos réclamations

5 À votre **écoute**  
pour progresser



## **Hôtel de Ville de Saint-Doulchard**

Avenue du Général de Gaulle  
18230 Saint-Doulchard

Tél. 02 48 23 52 52

Fax 02 48 24 81 29

*[www.mairie-saintdoulchard.fr](http://www.mairie-saintdoulchard.fr)*

### **Heures d'ouverture :**

Du lundi au vendredi  
de 8 h 15 à 11 h 45 et de 13 h 30 à 17 h.

Le samedi de 9 h à 11 h 45  
(Etat Civil, informations générales  
et démarches administratives).



Ville de Saint-Doulchard  
[www.mairie-saintdoulchard.fr](http://www.mairie-saintdoulchard.fr)