

CHARTRE D'ENGAGEMENTS DE LA

MAISON DE LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE



Cette chartre est un engagement des agents pour garantir une qualité de service durable visant à donner pleinement satisfaction à l'habitant, reconnu comme porteur d'une demande légitime par principe et reconnue comme telle.

LES CINQ ENGAGEMENTS DE LA MAISON DE LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE ET DE SES AGENTS

1 Proposer une accessibilité aisée aux services

Quatre possibilités pour contacter la Maison de la tranquillité publique :

- l'accueil téléphonique spécifique au 02 40 41 99 99 de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 8h à 13h le samedi ;
- l'accueil physique auprès des services situé à la Manufacture au 11 bd Stalingrad à Nantes de 8h30 à 18h du lundi au vendredi ;
- le site Internet dédié : www.maisontranquillite.fr ;
- le courrier postal : Madame le Maire - 2, rue de l'Hôtel de Ville - 44094 Nantes Cedex 1

2 Assurer une réponse individualisée à toute demande des habitants par :

- une égalité de traitement respectueuse de la diversité et de la mixité ;
- un délai de traitement adapté à chaque demande (en fonction de sa complexité) ;
- la désignation de référents identifiés dans les services pour les demandes nécessitant un suivi ;
- la réponse complète en cas de demande complexe où le traitement s'avère multipartenarial ;
- une orientation vers le bon interlocuteur pour les sollicitations hors champ de nos compétences.

3 Délivrer des informations fiables, accessibles et de qualité aux habitants en garantissant :

- une information actualisée ;
- la mise à disposition de documentations au sein des services et des partenaires ;
- des outils innovants et performants pour simplifier les démarches.

4 Garantir la confidentialité et le droit à la vie privée par :

- la discrétion du personnel dans la relation à l'habitant ;
- le respect des principes clés de la protection des données personnelles.

5 Adapter nos méthodes et procédures dans une démarche d'évaluation permanente par :

- une évolution de nos prestations et de nos pratiques pour améliorer la satisfaction des citoyens-usagers ;
- un droit de recours, pour le citoyen-usager, en cas de non satisfaction.



ALL•NANTES 02 40 41 9000
www.nantes.fr

