



# CHARTRE D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

## NOTRE ENGAGEMENT

### LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC

**Nous nous engageons à être disponibles et à l'écoute de votre demande.**

**Nous nous engageons à vous donner une information fiable et qualifiée quand nous ne sommes pas en mesure d'apporter une réponse à votre demande.**

### L'ÉQUITÉ DE TRAITEMENT

**Nous nous engageons à vous accompagner pour vous informer, clairement et efficacement, sur les critères et conditions d'accès au service public.**

**Nous nous engageons à ne porter aucun jugement sur votre situation et respecter les règles de la non-discrimination.**

### ADAPTATION DU SERVICE PUBLIC

**Nous nous engageons à vous guider notamment quand vous rencontrez des difficultés pour réaliser vos démarches en autonomie.**