

CHARTRE D'ACCUEIL DE LA VILLE DE PARIS

**MIEUX VOUS
ACCUEILLIR****LE CENTRE D'ANIMATION
MAURICE RAVEL S'ENGAGE**

**La ville de Paris dote progressivement
l'ensemble de ses équipements et services
publics d'une charte d'accueil des usagers.**

Par la présente charte, les centres d'animations
s'engagent sur la qualité de leur accueil.
Leurs équipes sont à votre écoute pour continuer
à progresser et vous rendent compte chaque
année des améliorations qu'elles apportent
à la qualité de leur accueil.

• Un accès facile

1. Les centres d'animation proposent à toutes et à tous une large palette d'activités culturelles et de loisirs à caractère sportif et scientifique. Ils sont également chargés de proposer des animations destinées à développer la convivialité, l'accueil des jeunes et à favoriser la participation des habitants du quartier et des usagers à la vie du centre.

2. Votre centre d'animation est facilement localisable et identifiable dans le quartier. A l'intérieur du centre, une signalétique appropriée vous permet de repérer l'accueil, les espaces d'activités, les vestiaires et sanitaires.

3. Quand les locaux le permettent, l'accès au centre d'animation est possible aux personnes porteuses de handicap. Dans le cas contraire, l'adresse du centre d'animation accessible le plus proche vous sera communiquée par les personnels du centre.

4. Les centres d'animation s'efforcent d'adapter et d'améliorer les conditions d'accueil en période de forte affluence, notamment lors des inscriptions, pour votre confort et afin de réduire à son strict nécessaire le délai d'attente.

• Une information claire et adaptée

5. Les jours et horaires d'ouverture sont affichés et lisibles depuis l'extérieur. Aux heures d'ouverture du centre, vous pouvez obtenir les informations nécessaires par téléphone ou directement auprès des personnels du centre.

6. Vous pouvez également disposer rapidement d'informations pratiques sur les centres d'animation sur le site internet de la Ville de Paris, paris.fr, ou en composant le n° de téléphone 3975.

7. Les modalités d'inscription sont clairement expliquées sur un panneau dédié à la vie du centre. L'ensemble des personnels d'accueil est à votre disposition pour toute précision supplémentaire pouvant compléter votre information.

CHARTRE D'ACCUEIL DE LA VILLE DE PARIS

**MIEUX VOUS
ACCUEILLIR****LE CENTRE D'ANIMATION
MAURICE RAVEL S'ENGAGE****• Un service attentif et efficace**

8. Les personnels du centre d'animation vous accueillent, en toutes circonstances, avec courtoisie et disponibilité et sont en permanence à votre écoute pour toute suggestion ou réclamation.

9. Les locaux du centre d'animation sont aménagés et entretenus pour permettre un accueil agréable et convivial. Ils sont maintenus dans un état de propreté et d'hygiène constant, dans la mesure où les usagers appliquent les consignes de bon usage.

10. Les centres d'animation vous proposent plus de 300 activités culturelles et de loisirs très diversifiées et de grande qualité. Les programmes d'activités sont réexaminés chaque saison en prenant en considération, dans la mesure du possible, vos souhaits de nouveauté et d'innovation.

• Des observations prises en compte

11. Vous pouvez si vous le souhaitez formuler des observations, un registre est à votre disposition sur demande. Vos remarques seront étudiées et une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais.

12. Vous pouvez également solliciter un entretien auprès d'un des membres de la direction du centre d'animation ou laisser à l'accueil vos coordonnées et l'objet de votre demande : le directeur de l'établissement prendra contact avec vous.

13. Les centres d'animation mettent à disposition les coordonnées de la direction de rattachement de la Ville de Paris : Direction de la Jeunesse et des Sports, Sous direction de la jeunesse, Bureau des centres d'animation, 25, boulevard Bourdon, 75180 Paris cédex 04.

14. En cas de litige non réglé, vous pouvez recourir directement et gratuitement, à la Médiatrice de la Ville de Paris, par téléprocédure sur paris.fr ou par courrier postal: -Médiatrice de la Ville de Paris, 32 quai des Célestins, 75196 PARIS RP.

• Une évaluation périodique

15. Les centres d'animation évaluent leurs conditions d'accueil chaque année, afin de les améliorer en permanence.

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.

En respectant ce lieu, les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil.