

Communiqué de presse

Talence met en place une « charte d'accueil »

La Ville de Talence lance une campagne sur le civisme à l'occasion de la mise en place de sa charte d'accueil. Cette dernière vise à rappeler les engagements réciproques à respecter entre les agents et les usagers pour un quotidien apaisé et un service efficace, dans le cadre d'une démarche globale engagée par la Ville concernant les conditions d'accueil.

Talence œuvre au quotidien afin que les habitants se rendant à l'hôtel de ville pour des renseignements ou démarches soient bien accueillis et que leurs demandes soient prises en charge efficacement. Dans cette optique, elle a mis en place en 2022 un nouveau système de gestion de file d'attente permettant d'optimiser la prise en charge des visiteurs. Le but : mieux les aiguiller et diminuer les temps d'attente. En 2024, la Ville poursuit son investissement pour promouvoir le respect et la courtoisie au sein de son territoire en éditant une « charte d'accueil ».

Une charte pour un engagement commun

La « charte d'accueil », conçue avec la participation active des agents, rappelle les engagements réciproques à respecter pour garantir un environnement de travail et de vie agréable pour tous. Elle s'articule autour de cinq grands axes, plaçant l'usager au cœur des préoccupations des agents municipaux qui s'engagent à :

- > **Recevoir** les usagers en étant disponibles, courtois et discrets pour assurer un accueil de qualité.
- > **Accompagner** en cherchant à comprendre et analyser les besoins de chaque usager en toute confidentialité, pour assurer une prise en charge rapide.
- > **Guider** en orientant efficacement et en proposant un accompagnement personnalisé pour témoigner de son implication.
- > **Répondre** en fournissant des réponses claires et adaptées, pour traiter chaque demande avec professionnalisme.

Le cinquième axe de cette charte est l'axe pivot permettant la meilleure expression du service public, à savoir **un engagement mutuel** entre visiteurs et agents sur la politesse, la courtoisie et le respect, qui sont l'affaire de chacun.

Une campagne pour incarner la charte

Afin d'accompagner cette charte, la Ville de Talence lance une campagne d'affichage. Sous le slogan « Ensemble engagés pour la politesse, la courtoisie, le respect », la campagne met à l'honneur les agents de la Ville, qui accueillent les usagers au quotidien. Leurs photos sont accompagnées de slogans rappelant que la courtoisie est « simple comme merci », « simple comme bonjour » et « simple comme un sourire ». Affichés dans tous les lieux d'accueil de la Ville et diffusés sur les supports de communication de la commune, ces messages visent à encourager les petits gestes du quotidien qui, mis bout à bout, construisent un cadre de vie agréable pour tous.