



LA CHARTRE MARIANNE

LES 5 ENGAGEMENTS SUR LA QUALITE DE L 'ACCUEIL

- 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 réponse systématique à vos réclamations
- 5/ La satisfaction de vos attentes concernant la qualité de notre accueil

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil.

Mairie de Nice
M.Christophe LOTIGIE

Direction Centrale des Sports
Palais Jean Bouin
2 rue Jean Allègre
06364 Nice cedex 4

Téléphone: 04 97 13 40 23
Télécopie: 04 97 13 29 55

Adresse électronique:
direction.sports@ville-nice.fr

Site internet:
<http://www.nice.fr/mairie-nice>

LA CHARTRE MARIANNE

DE LA

DIRECTION CENTRALE DES SPORTS DE LA VILLE DE NICE

Nous avons pour missions essentielles:

- de favoriser et promouvoir le développement du sport,
- d'assurer la gestion et l'entretien du patrimoine sportif,
- de développer le parc immobilier par la création d'équipements sportifs
- de répondre au mieux aux besoins et aux attentes des usagers dans le domaine sportif,
- de contribuer à l'animation de la cité en proposant notamment des actions de proximité,
- de soutenir les clubs sportifs avec l'octroi de subvention pour des actions d'intérêt général.

1/ Un accès plus facile à nos services:

- Nous vous informons des conditions d'accès et des horaires d'ouverture des bureaux:
Direction Centrale des Sports
Palais Jean Bouin ,2 rue Jean Allègre
Accès par l'entrée de l'immeuble à côté du concessionnaire Citroën.
Parking payant à proximité immédiate.
Bus: lignes 3,6,16.arrêt Risso-Palais et 17 arrêt Pont Barla ,Tramway: ligne 1 arrêt Acropolis.
Accès au 4ème niveau par ascenseurs.
Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h. Le vendredi de 8h30 à 15h45 en horaires continus, une permanence de l'accueil étant assurée aux bureaux 16 et 21.
En outre ,une signalétique appropriée est à l'étude et un dispositif de pré-accueil a été mis en place à l'entrée de nos bureaux pour faciliter vos démarches.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques aux heures d'ouverture des bureaux au 04 97 13 40 23 et vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
Des créneaux horaires sont réservés à l'accueil:
- dans les piscines municipales de 12h à 14h et de 17h à 19h en période scolaire et de 11h à 17h en période de vacances
- dans les autres installations sportives de 14h à 15h le mois suivant la rentrée scolaire.
- Nous simplifions l'accès à l'information (affichage des horaires des piscines , activités municipales et clubs).
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet mis à jour régulièrement :<http://www.nice.fr/mairie-nice>.
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance par téléchargement de:
- demande de subvention municipale
<http://www.nice.fr/mairie-nice-16548.html>
-dossier unique d'inscription aux activités sportives municipales
<http://www.nice.fr/mairie-nice-1993.html>

2/Un accueil attentif et courtois:

- Nous vous donnons le nom, la qualité et les coordonnées de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles .
- Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur
- Nous vous accueillons sur rendez-vous et en toute confidentialité lorsque cela s'avère nécessaire.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers (notamment en précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives).
- Nous veillons à améliorer vos conditions d'attente et le confort des lieux d'accueil en mettant à votre disposition des sièges et des distributeurs automatiques de boissons.
- Nous veillons à l'entretien général des locaux, à l'hygiène et à la propreté des vestiaires et sanitaires de nos équipements.

3/Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé.

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
 - Dans un délai maximum de deux mois, nous apportons une réponse à vos courriers. postaux, télécopies et courriers électroniques.
 - Si votre courrier exige une étude approfondie, nous adressons un accusé de réception indiquant le délai dans lequel une réponse vous sera donnée, ainsi que le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne chargée du dossier.
- Notre adresse:
Mairie de Nice ,Direction Centrale des Sports ,
Palais Jean Bouin , 2 rue Jean Allègre, 4ème étage 06364 Nice cedex 4
Notre adresse e-mail:
direction.sports@ville-nice.fr

4/Une réponse systématique à vos réclamations:

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations. Pour chaque type de décision, nous vous indiquons les voies et les délais de recours.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de deux mois.
- Les décisions négatives sont motivées.

5/La satisfaction de vos attentes concernant la qualité de notre accueil:

- Nous mettons à votre disposition des cahiers de suggestions dans les installations sportives et les piscines municipales et recueillons vos observations sur le site internet.
- Nous réalisons régulièrement des enquêtes de satisfaction.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis par affichage sur les installations sportives et les piscines municipales et publication sur le site internet.

