



MIEUX VOUS ACCUEILLIR



CHARTE D'ACCUEIL DES USAGERS

Les parcs et jardins de la Ville de Paris s'engagent

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 parcs et jardins de la Ville de Paris s'engagent sur la qualité de leur accueil.
Leurs équipes sont à votre écoute pour continuer à progresser et vous rendent compte régulièrement des améliorations qu'elles apportent à la qualité de leur accueil.

• Un accès facile

1 - Les parcs et jardins de la Ville de Paris sont ouverts tous les jours de l'année. Les horaires varient selon les saisons.

2 - Ils souhaitent offrir à tous les usagers, quels que soient leur âge ou leur condition physique, un accueil de qualité, respectueux de leur confort et de leur sécurité.

3 - Des jeux gratuits sont mis à votre disposition dans la plupart des parcs et jardins. Pour la sécurité des enfants, ces jeux sont contrôlés quotidiennement.

Les enfants, notamment lorsqu'ils utilisent ces jeux, sont placés sous la responsabilité des parents ou des personnes qui en ont la garde.

L'usage des jeux payants proposés dans certains sites par des concessionnaires s'exerce sous leur responsabilité. Ces jeux sont contrôlés régulièrement.

8 - Les agents apportent un soin attentif au fleurissement des jardins, aux plantations et aux collections végétales pour faire des parcs et jardins des lieux agréables, à la fois de calme et de loisir.

9 - Les agents interviennent régulièrement pour garantir la propreté des allées, des plantations, et des équipements mis à votre disposition.

10 - Les agents de surveillance veillent, pour le bien-être de tous les usagers, au respect des règles d'usage et de respect d'autrui. Ils interviennent en cas de dégradation du site.

11 - Pour des raisons de sécurité (liées par exemple aux conditions climatiques) les agents de surveillance peuvent être appelés à fermer le jardin au public.

12 - Les agents des jardins sont clairement identifiables, lorsque vous les sollicitez ils vous réservent un accueil courtois et compétent. Ils s'efforcent de répondre à vos questions de façon précise et complète.

• Une information claire et adaptée

4 - A l'entrée de chaque jardin, un panneau vous indique le nom, les horaires d'ouverture, et vous précise les conditions d'accès et d'usage du jardin.

5 - Afin de mieux vous orienter dans le jardin et mieux vous informer, les agents améliorent régulièrement la signalétique et les dispositifs d'information mis à votre disposition.

En cas de travaux significatifs, une information sur leur nature et les délais de réalisation est affichée.

6 - Vous disposez d'informations pratiques sur les parcs et jardins de la Ville de Paris sur le site internet paris.fr ou en appelant le 3975*.

• Des observations prises en compte

13 - Vous pouvez formuler vos observations sur la vie et le fonctionnement des parcs et jardins auprès des agents responsables de leur exploitation.

14 - En cas de difficulté, la Direction des espaces verts et de l'environnement est à votre disposition pour répondre à vos questions.

**Direction des espaces verts et de l'environnement,
3 Avenue de la Porte d'Auteuil, 75016 PARIS**

15 - En cas de litige, vous pouvez recourir, directement et gratuitement, à la Médiatrice de la Ville de Paris, par courrier :

**Médiatrice de la Ville de Paris,
32 quai des Célestins, 75196 Paris cedex 04**
ou bien par télé procédure : à partir de www.paris.fr

7 - L'entretien et l'exploitation des jardins sont assurés selon des pratiques respectueuses de l'environnement.

* Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf si tarif propre à votre opérateur

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.