PALAIS DE LA PORTE DORÉE

CHARTE DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Date de mise à jour : le 18 août 2026

Pour continuer à améliorer encore et toujours la qualité de l'accueil de nos visiteurs, les agents face public de l'Établissement public du Palais de la Porte Dorée ont synthétisé en 10 points leurs engagements vis-à-vis des visiteurs et de leurs collègues.

Nous, agents au contact des publics, nous engageons :

1. À accueillir le mieux possible tous les visiteurs, dans toute leur diversité, et répondre au mieux à toutes leurs questions en portant une attention particulière aux plus fragiles.
2. À adopter une attitude pro-active pour aller au-devant des visiteurs et à les remercier de leur visite.
3. À orienter les visiteurs au sein des espaces en leur indiquant si nécessaire l'existence de documents d'aide à la visite.
4. À participer chaque matin à 9h40 dans le hall d'honneur au brief collectif pour bien prendre connaissance des offres de la journée et pour faire remonter les difficultés éventuelles rencontrées la veille.
5. À connaitre la programmation en cours de l'Établissement en nous aidant pour cela des présentations faites aux agents et du Journal du Palais.
6. À informer notre supérieur hiérarchique des dysfonctionnements constatés pendant la journée pour alimenter l'outil de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) qui sert à réparer/ modifier/ améliorer les espaces de visite.
7. À nous référer aux procédures validées par l'Établissement.
8. À porter le badge qui mentionne la ou les langues parlées et la tenue réglementaire permettant d'être identifiable facilement par tous les publics
9. À connaitre parfaitement les procédures d'évacuation en cas d'incident, pour les agents en charge de la sécurité.
10. A suivre, en cas de conflit avec un visiteur, les bonnes pratiques de gestion du conflit détaillées plus bas

LES BONNES PRATIQUES DE LA GESTION DU CONFLIT

Dans le cadre de leurs missions, les agents face public peuvent être confrontés à des situations conflictuelles. Les agents ont synthétisé ensemble les bonnes pratiques à suivre dans ce genre de situation :

- J'écoute le public et fais preuve d'empathie avec le public (« je comprends votre situation… »)
- J'explique du mieux possible la situation au public (« nous devons fermer cet espace pour telle raison… »)
- J'utilise les pronoms « je », « nous », « on » pour exprimer mes ressentis et besoins sans porter de jugement sur la situation ou le public (« je ne suis malheureusement pas en mesure de vous faire rentrer, nous avons atteint notre jauge de sécurité et c'est ma responsabilité qui est engagée en cas d'accident si nous dépassons cette jauge »)
- Je propose des alternatives au public pour lui permettre d'atténuer sa frustration (« je vous propose de … »)
- Je parle doucement et d'un ton neutre
- Je reste courtois quoi qu'il arrive et vouvoie le public tout au long de l'échange
- Je me déplace avec le public dans un espace éloigné de la foule tout en restant visible de mes collègues
- Je garde une distance raisonnable avec le public
- Je prends congé de façon positive et reste disponible en cas de besoin (« je vous souhaite une bonne soirée et n'hésitez pas si vous avez besoin de plus d'information sur… »)
- Je passe la main à un de ses collègues ou responsable si je ne me se sens pas ou plus à même de gérer le conflit en suivant les bonnes pratiques exposées plus haut

Dans certains cas, il est nécessaire de faire appel aux agents de sécurité et aux référents présents sur site (accueil et sécurité, cadre de permanence les weekend et jours fériés) :

- Agression verbale envers un agent ou un public (insultes ou injures)
- Comportement agressif ou menaçant envers un agent ou un public (ex : taper sur le comptoir, mime d'agression, …)
- Agression physique envers un agent ou un public (contact corporel visant à blesser ou humilier)