

# Charte du réseau des Fongecif

JUIN 2011

## Accessibilité des services

- 1** Les services d'information et de conseil sont gratuits pour les usagers.
- 2** Chaque service est identifié, formalisé et lisible pour les usagers.
- 3** Les services prennent en compte les caractéristiques des territoires et proposent des modalités d'accès adaptées aux contraintes des usagers.

## Individualisation des services

- 4** Chaque usager peut bénéficier d'un service d'information et de conseil adapté à ses besoins.
- 5** Les services prennent en compte la diversité des demandes des usagers.
- 6** Le Fongecif conçoit et/ou met à disposition de l'utilisateur une information adaptée, lisible, neutre et actualisée.

## Professionalisme des services

- 7** Chaque Fongecif garantit et veille au développement permanent du professionnalisme de ses intervenants.
- 8** Chaque Fongecif veille à l'amélioration continue de la qualité du service par le suivi, l'évaluation, et des actions d'optimisation.
- 9** Chaque Fongecif, sur son territoire, veille à collaborer avec les autres acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation.