Pour tout savoir sur l'amélioration de la qualité dans les services publics

www.modernisation.gouv.fr/marianne

Retrouvez nos horaires et nos conditions d'accès sur www.service-public.fr

Service-Public.fr

les engagements qualité Marianne

Pour vous rendre un meilleur service

- ☑ DES HORAIRES ADAPTÉS
- ☑ UN ACCUEIL COURTOIS
- ☑ UNE ÉCOUTE PERMANENTE
- ☑ DES INFORMATIONS CLAIRES
- ☑ DES DÉLAIS GARANTIS

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ MARIANNE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

les engagements qualité Marianne

GARANTIR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE RENDU

14 engagements pour vous rendre un meilleur service

Vous souhaitez des services plus disponibles :
nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins

1. Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
2. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
4. Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
5. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Vous attendez un accueil plus attentif :
nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

6. Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
7. Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
8. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes :
nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

9. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
10. Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de trois semaines.
11. Nous traitons vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.
12. Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de cinq sonneries et nous les traitons.

Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte :
nous nous y engageons

13. Nous répondons dans un délai maximum de trois semaines à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

Vous attendez plus d'écoute :
nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

14. Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.

Les services de l'État s'engagent

Avec les engagements qualité Marianne, les services de l'Etat se mobilisent pour améliorer la qualité de l'accueil et du service.
Accueil au guichet ou téléphone, courrier postal ou électronique, tous les modes de relation entre les usagers et l'administration sont concernés.

Des engagements vérifiés

Le respect des engagements qualité Marianne fait l'objet d'évaluations régulières au travers d'enquêtes de satisfaction et d'enquêtes mystères.
Objectif : vérifier que les engagements pris sont bien appliqués dans les faits, être a l'écoute de vos attentes, de vos suggestions et de vos appréciations vis-à-vis de nos services pour mieux vous satisfaire.