

Le détail des engagements de la *Charte Marianne*

Un titre : “Pour un meilleur accueil”

I - Une introduction (obligatoire) :

L'État et ses services publics exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité. Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux vous accueillir.

II - Cinq rubriques obligatoires, avec pour chacune des engagements obligatoires ou optionnels :

- En caractères gras : engagements obligatoires.
- En caractères courants : engagements optionnels ; ces engagements optionnels peuvent être complétés d'autres engagements spécifiques au service concerné.



Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : (les indiquer).
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux (*mettre ici les dispositifs mis en place, par exemple : signalétique, parking, guichet unique, etc.*).
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (*indiquer les dispositions particulières*).
- Nous nous rendons plus facilement disponibles (*mettre ici les dispositifs mis en place : prise de rendez-vous, information sur les heures d'affluence, enquêtes sur les préférences en termes d'horaires d'ouverture, etc.*).
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet (*l'indiquer*).

- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance (*mettre ici les dispositifs mis en place : téléphone, téléprocédures, etc.*).



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers (notamment en précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives).
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente (*indiquer ici les dispositifs mis en place : aménagement des lieux d'accueil, services associés tels que photocopieuse ou photomaton...*)



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 ... [ne pas dépasser 2 mois], nous apportons à vos courriers postaux :
 - soit une réponse définitive ;
 - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Dans un délai maximum de ..., nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous annonçons votre temps d'attente prévisible à l'accueil, sauf périodes exceptionnelles.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants (à préciser). Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur [cet engagement, provisoirement facultatif, sera obligatoire à compter du 1^{er} septembre 2005].



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de ... (à préciser)
- Nous vous offrons la possibilité de contacter M. X, chargé des relations avec les usagers de notre service. Vous pouvez le contacter au ...



A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- 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.

III - Des engagements sur la réalisation de certaines prestations propres au service concerné ou à certains publics :

Les services concernés pourront ajouter des engagements supplémentaires concernant notamment :

- *la réalisation de certaines prestations rendues en situation d'accueil,*
- *les dispositifs particuliers permettant d'adapter l'accueil aux besoins spécifiques de certains publics. Il est notamment souhaitable de prévoir des modalités d'accueil facilitant les démarches des handicapés (personnes à mobilité réduite, mal voyants, mal entendants ...)*

IV - Une conclusion (obligatoire) :

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.