



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.



Pour en savoir plus :

www.modernisation.gouv.fr/marianne