

Question 3

- ☞ Savez-vous qu'il existe une procédure d'accueil consultable ?:
- OUI NON
- ☞ Avez-vous eu besoin de l'utiliser ?
- OUI NON
- ☞ Savez-vous qu'il existe un responsable à l'écoute pour toute réclamation concernant l'accueil ?
- OUI NON

Question 4

- ☞ Etes-vous venu à Bercy pour:
- colloque, séminaire, conférence
- Réunion ou rendez-vous
- Visite en groupe
- Autres cas
- ☞ Venez-vous à Bercy pour la 1ère fois ?
- OUI NON

Question 5

☞ Vos remarques et/ou suggestions sur l'accueil à Bercy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pour retourner le questionnaire :

**Ministère de l'Economie,
des Finances et de l'Industrie**

DPMA-Secteur de l'Accueil - Télédéc 632
139, rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

Les
5 engagements
de la charte

- 1 Un **accès** plus facile à nos services
- 2 Un **accueil** attentif et courtois
- 3 Une **réponse** **compréhensible** à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une **réponse** **systématique** à vos réclamations
- 5 À votre **écoute** pour progresser

*Nous vous remercions
de votre confiance et de votre
participation à la qualité de
notre accueil,*


MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE



Charte Marianne

*de l'accueil au ministère
de l'économie, des
finances et de l'Industrie*



**Pour un meilleur accueil
dans les services de l'Etat**

L'État et ses services publics

exercer 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.



Un accès plus facile à nos services

Nos accueils sont ouverts au public :

- 139, rue de Bercy du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.
- 120, rue de Bercy du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00.
- 12 rue Villiot du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00

Nous simplifions l'accès à nos locaux :

- Nous vous orientons vers le bon service en vous indiquant votre lieu de rendez-vous et nous vous remettons un plan d'accès à nos bâtiments.
- Nous mettons en place une signalétique et des panneaux d'information lors des colloques, séminaires et conférences sur le site de Bercy.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, ascenseurs).



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous écoutons avec attention et discrétion.
- Nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous nous engageons à mettre en place un dispositif d'accueil renforcé pour fluidifier l'accès à l'entrée.
- En cas de besoin, nous vous communiquons les possibilités d'accès aux autres services publics par les transports en commun.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Pour toutes réclamations concernant l'accueil, le responsable du secteur est à votre écoute par téléphone au 01 53 18 13 55 et 01 53 18 77 11.
- Nous mettons à votre disposition le livret des procédures d'accueil.



À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil (*questionnaire ci-contre*).
- 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.

Enquête de satisfaction

Afin de mesurer la qualité de notre accueil et nous permettre de l'améliorer, nous vous remercions de remplir ce questionnaire.

Question 1

- ☞ Le délai d'attente pour obtenir un droit d'entrée a-t-il été acceptable ?
 OUI NON
- ☞ Etes-vous satisfait de la qualité de l'écoute et des réponses du personnel d'accueil ?
 OUI NON
- ☞ Avez-vous bénéficié d'un accueil courtois ?
 OUI NON
- ☞ L'accueil a-t-il été à la hauteur de votre attente ?
 OUI NON
- ☞ Les agents d'accueil vous ont-ils communiqué, en cas de besoin, les possibilités d'accès à d'autres services publics ?
 OUI NON

Question 2

- ☞ Le plan d'accès aux bâtiments vous a-t-il permis de vous orienter sans difficulté ?
 OUI NON (*remplir Q5*)
- ☞ La signalétique intérieure vous a-t-elle permis d'arriver facilement sur votre lieu de rendez-vous ?
 OUI NON (*remplir Q5*)
- ☞ Pensez-vous que l'accès pour les personnes à mobilité réduite est adapté ?
 OUI NON (*remplir Q5*)