

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,



# Charte Marianne

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



## 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*)