

Lancement national de la
«Charte Marianne»



Pour un meilleur accueil
dans les services de l'État

Janvier 2005

Sommaire

1	Communiqué de presse	2
2	Qu'est-ce que la <i>Charte Marianne</i> ?	4
3	Le bilan des expérimentations de la <i>Charte Marianne</i> dans les six départements pilotes	6
4	Un exemple d'application de la <i>Charte Marianne</i> : le département des Hautes-Pyrénées	8
5	Un dispositif piloté par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État	10
6	Un exemple étranger qui a inspiré la création de la <i>Charte Marianne</i> : la <i>Charter Mark</i> britannique	12
7	Le détail des engagements de la <i>Charte Marianne</i>	14
8	La <i>Charte Marianne</i> : des supports de communication et des outils méthodologiques	18
9	Les supports de communication	20
10	Un exemple de déclinaison locale de la <i>Charte Marianne</i> : la direction départementale de l'équipement des Hautes-Pyrénées	22

Communiqué de presse

Renaud Dutreil, ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, et Éric Woerth, secrétaire d'État à la Réforme de l'État, annoncent aujourd'hui la mise en place de la *Charte Marianne* pour un meilleur accueil.

Cette charte traduit l'engagement pris par chacun des services déconcentrés de l'État pour :

- 1 - faciliter l'accès des usagers dans les services ;
- 2 - accueillir de manière attentive et courtoise ;
- 3 - répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé ;
- 4 - traiter systématiquement la réclamation ;
- 5 - recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

Chaque service a ainsi précisé les engagements détaillés qu'il a pris en fonction de ses missions et de ses moyens pour atteindre les objectifs précédents.

Par exemple, pour traiter systématiquement les réclamations, certains services ont désigné un conciliateur chargé de régler les situations difficiles des usagers.

Les ministres souhaitent ainsi promouvoir des valeurs telles que **la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses** mais aussi un **esprit d'écoute, de rigueur et de transparence**.

La *Charte Marianne* a fait l'objet d'une concertation menée avec les syndicats et les associations d'usagers.

La *Charte Marianne* a été expérimentée depuis janvier 2004 dans six départements : l'Ain, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées, le Loiret, la Moselle.

C'est en ayant tiré les enseignements de ces expériences pilotes que la charte est désormais appliquée dans les services de l'État sur l'ensemble du territoire. Elle a aussi vocation à être appliquée par les établissements publics sous tutelle et, au-delà, par tout autre acteur public qui souhaiterait se l'approprier (les collectivités locales, par exemple).

La *Charte Marianne* incarne la volonté du Gouvernement de simplifier la vie des usagers et répond aux vœux du président de la République, exprimés le 7 janvier 2004. ■

Qu'est-ce que la *Charte Marianne* ?

Un cadre générique interministériel

- Cinq rubriques d'engagements :
 - un accès plus facile à nos services ;
 - un accueil attentif et courtois ;
 - une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé ;
 - une réponse systématique à vos réclamations ;
 - à votre écoute pour progresser.
- Dans chaque rubrique :
 - des engagements obligatoires et des engagements optionnels ;
 - pour chaque engagement, des standards de qualité modulables.
- La possibilité d'ajouter des engagements spécifiques relatifs à certaines prestations.
- Une conclusion obligatoire : "Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel."

Des déclinaisons ministérielles

Les instructions données par chaque ministère à ses services et établissements peuvent :

- préciser les engagements optionnels à retenir ;
- prescrire d'associer à certains engagements des standards de qualité plus exigeants que ceux du cadre générique (sur les délais de réponse, par exemple) ;
- recommander l'ajout de certains engagements spécifiques.

Des déclinaisons locales

À partir du cadre générique interministériel et des instructions ministérielles, chaque service définit un ensemble d'engagements précis et concrets.

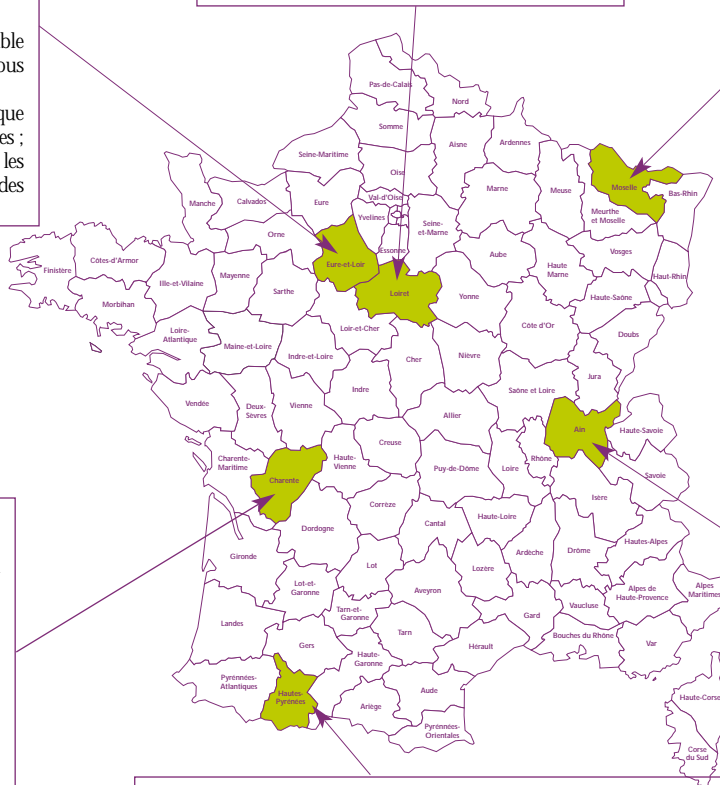
La *Charte Marianne* doit s'appliquer dans les services déconcentrés de l'État recevant du public et les juridictions, le 3 janvier 2005. ■

Le bilan des expérimentations de la *Charte Marianne* dans les six départements pilotes

Eure-et-Loir
 Préfet : Marc CABANE
 Chef de projet : Anne-Marie BORDERON, directrice de la réglementation et des libertés publiques
 Nombre de services engagés : 16
 Bonnes pratiques/bonnes idées :
 - 20 engagements communs à l'ensemble des services, un guide "Engageons-nous ensemble" ;
 - la réalisation d'une enquête téléphonique par appels mystères impliquant 8 services ;
 - préfecture : un retour d'information sur les engagements de délais de délivrance des titres sur le site internet.

Loiret
 Préfet : André VIAU
 Chef de projet : Jean HIEBEL, chargé de mission TIC
 Nombre de services engagés : 13
 Bonnes pratiques/bonnes idées :
 - l'organisation d'un bilan annuel de mise en place de la charte dans les services ;
 - DDE : un dispositif structuré de réponse aux courriels permettant le respect de l'engagement de délai d'une semaine ;
 - DDTEFP : la possibilité de joindre directement un chargé des relations avec les usagers.

Moselle
 Préfet : Bernard HAGELSTEEN
 Chef de projet : Jean-Marie BEISEL, chargé de mission
 Nombre de services engagés : 21
 Bonnes pratiques/bonnes idées :
 - préfecture : indication par graphique des horaires d'affluence ;
 - préfecture : engagement spécifique pour l'accueil des publics étrangers ;
 - DDJS : engagement spécifique pour l'accueil des associations.



Charente
 Préfet : Hugues BOUSIGES
 Chef de projet : Jean-Bernard CHAVARIBEYRE, chef du service des moyens et de la logistique
 Nombre de services engagés : 10
 Bonnes pratiques/bonnes idées :
 - DDE : réingénierie du processus téléphonique ;
 - DDE : enquête de satisfaction ;
 - préfecture : utilisation de files d'attente permettant un suivi des flux et des délais d'attente et la gestion des ressources nécessaires.

Ain
 Préfet : Michel FUZEAU
 Chef de projet : Isabelle VIGNAGA
 Nombre de services engagés : 13
 Bonnes pratiques/bonnes idées :
 - des groupes de travail sur l'accueil téléphonique, le traitement des réclamations et l'accueil des personnes handicapées ;
 - mise en place d'un programme interministériel de formation à l'accueil ;
 - fiche PASSED consacrée à la mise en place et au suivi de la *Charte Marianne*.

Hautes-Pyrénées
 Préfet : Michel BILAUD
 Chef de projet : Robert DOMEQ, directeur de l'administration générale
 Nombre de services engagés : 20
 Bonnes pratiques/bonnes idées :
 - 5 indicateurs de mesure communs à tous les services suivis trimestriellement. Résultats partagés et transmis à tous ;
 - implication des acteurs du territoire dépassant le périmètre "obligatoire" ;
 - préfecture : un pré-accueil immédiat avec une véritable offre de service permettant de réduire les flux par ailleurs, un repérage des compétences linguistiques pour faciliter l'orientation des usagers étrangers.

Un exemple d'application de la *Charte Marianne* : le département des Hautes-Pyrénées

Le département des Hautes-Pyrénées a été précurseur puisque, dès 2003, le préfet avait mis en place une charte interministérielle de l'accueil. Cette initiative a été récompensée par un Trophée de la qualité des services publics.

La forte implication du préfet, du secrétaire général de la préfecture et du chef de projet "Marianne" (directeur départemental de l'équipement puis directeur de l'administration générale de la préfecture) a permis de mobiliser les acteurs du territoire.

L'ensemble des services s'est accordé sur des indicateurs et des objectifs communs :

- 90 % de courriers d'usagers traités en moins d'un mois ;
- 100 % de courriers indiquant les noms et les coordonnées de la personne chargée du dossier ;
- nombre de courriels reçus à l'adresse institutionnelle du service ;
- nombre d'appels aboutis en moins de cinq sonneries hors répondeur/nombre d'appels reçus égal à 88 % ;
- 95 % de personnes attendant moins de 15 minutes.

Au bout d'un an, les résultats obtenus ont tous été supérieurs aux objectifs poursuivis.

L'animation interministérielle est rythmée par des réunions trimestrielles des correspondants "Marianne". Elles permettent de faire le point sur les résultats de chaque service sur ces indicateurs. Par ailleurs, les services déconcentrés ont décrit dans un document formalisé, les réalisations effectives en lien avec les engagements affichés. La prochaine étape sera la définition d'engagement sur les délais de réponses aux courriers électroniques.

La préfecture a mis en place un pré-accueil immédiat avec une véritable offre de service permettant de réduire les files d'attente. Un jeu de fiches expliquant les formalités à accomplir pour les démarches les plus courantes (délivrance de la carte d'identité, du passeport, de la carte grise) est mis à disposition des usagers. Afin d'accueillir au mieux les publics étrangers, les compétences linguistiques de certains agents sont valorisées (le russe, par exemple) et des formations au perfectionnement en anglais et espagnol sont proposées au personnel (cycle d'une à deux semaines). ■

Un dispositif piloté par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État

La *Charte Marianne* : un dispositif pragmatique piloté par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État appuyé sur le réseau préfectoral.

Une opération comme la généralisation d'engagements de qualité à l'ensemble des services d'accueil de l'État, quel que soit leur ministère de rattachement, exige un effort politique et administratif considérable.

Sur le plan politique, le signal a été donné par le président de la République dans son discours du 7 janvier 2004 en réponse aux vœux des corps constitués. Ce signal a été relayé par le Premier ministre dans ses circulaires du 2 mars 2004, publiées au *Journal officiel* du 3 mars.

Sous l'autorité du secrétaire d'État à la Réforme de l'État, une équipe d'animation composée de trois cadres a été mise en place au sein de la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA) pour assurer l'animation interministérielle du dispositif.

Cette équipe s'appuie sur :

- un réseau de correspondants ministériels ;
- un réseau de chefs de projet "Marianne" départementaux.

Elle a fourni aux services déconcentrés la méthodologie nécessaire pour rédiger la version locale de la charte.

Elle s'est appuyée sur des chefs de projet départementaux désignés par le préfet.

Chaque service déconcentré a ensuite élaboré les engagements précis et concrets. Ceux-ci s'inscrivent dans le cadre générique fixé par le Gouvernement et sont adaptés aux publics, aux missions et aux moyens propres à chaque service.

La *Charte Marianne* : un dispositif soumis à évaluation permanente.

Prendre des engagements n'a de sens que si les mesures prévues sont vérifiées.

C'est pourquoi le dispositif Marianne prévoit trois formes d'évaluation :

- chaque charte locale définit un système de recueil et de traitement des remarques, suggestions et réclamations qui permet au service concerné de prendre connaissance des insuffisances éventuelles de l'accueil. Ce système repose d'une part sur les engagements n° 4 ("une réponse systématique à vos réclamations") et n° 5 ("à votre écoute pour progresser") et d'autre part sur la mise à disposition du public d'une "boîte à suggestions" ;

- chaque service doit mettre en place un indicateur objectif de la qualité de l'accueil ;
- le respect des engagements pris sera vérifié par des "visiteurs mystères" missionnés par le ministère de la Réforme de l'État et évaluant, de manière indépendante, la qualité du service apportée aux usagers. ■

Un exemple étranger qui a inspiré la création de la *Charte Marianne* : la Charter Mark britannique

Le *Cabinet Office*, état-major du Premier ministre britannique, a lancé en 1992 le "*Charter Mark Award Scheme*", un label certifiant la qualité de service d'une institution. Toute administration en rapport avec le public peut se porter candidate auprès de la "*Charter Mark Unit*" du *Cabinet Office* pour l'obtention de ce label, qui est ensuite affiché dans les halls d'accueil. L'existence de cette "récompense" vise à inciter le secteur public à faire les efforts nécessaires pour améliorer la qualité des organisations et du service rendu à l'utilisateur.

Les administrations candidates sont alors jugées sur leurs résultats, c'est-à-dire sur le service que l'utilisateur reçoit effectivement, selon 10 critères bien identifiés :

- définir les niveaux de service, mesurer les performances et être transparent sur les résultats ;
- être à l'écoute et informer ;
- consulter et impliquer les usagers et les agents des services publics ;
- encourager l'accessibilité et le choix du meilleur service ;
- traiter tous les publics avec impartialité ;
- corriger les erreurs et tirer les enseignements des critiques ;
- utiliser les ressources avec efficacité ;
- innover et progresser ;
- travailler avec les autres services publics pour une réponse simple, efficace et coordonnée ;
- veiller à la satisfaction des usagers et démontrer que le public est satisfait.

Cette initiative a suscité une vraie dynamique, qui s'est non seulement propagée dans les administrations centrales, mais aussi dans les collectivités locales. Si bien que d'un label gouvernemental, le *Cabinet Office* a souhaité faire évoluer la "*Charter Mark*" vers le statut d'un standard national indépendant. ■

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 (*indiquer 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 (*indiquer 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 maximal 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 maximal 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 maximal 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...



À 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, malvoyants, malentendants ...).*

IV - Une conclusion (obligatoire)

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

La *Charte Marianne* : des supports de communication et des outils méthodologiques

Au-delà du cadre générique d'engagement, la *Charte Marianne* c'est aussi :

- des supports de communication communs aux administrations pour en montrer le caractère fédérateur ;
- des ressources méthodologiques pour garantir la rigueur de la mise en place de la démarche.

Des supports de communication communs

La Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA) a élaboré en coopération avec le Service d'information du Gouvernement (SIG) des supports de communication qui sont distribués à tous les services appliquant la charte :

- une affiche reprenant les cinq rubriques d'engagement ;
- un modèle de dépliant personnalisable que chaque service complétera avec sa déclinaison locale des engagements et distribuera à ses usagers ;
- un présentoir pour les dépliants ;
- une boîte à suggestions et un modèle de fiche de réclamation.

Les ressources méthodologiques

La *Charte Marianne* implique une évolution des pratiques et des méthodes. L'un des rôles importants de la DUSA est d'aider les services dans sa mise en œuvre en leur apportant conseils et outils.

La charte est complétée par un guide proposant des conseils de méthode sur la démarche à concevoir, la communication interne et externe, le suivi des engagements. Les enseignements tirés de l'évaluation des expérimentations ont permis d'améliorer la version prototype de ce guide et de l'enrichir d'exemples.

Au-delà de ce guide général, la volonté est de constituer des ressources méthodologiques sur des aspects particuliers de la démarche sur lesquels les services expriment le besoins d'être aidés. Dans cette optique, le choix a été de traiter en priorité le thème de la mesure. En effet, il ne peut y avoir d'engagements fiables sans un suivi rigoureux des résultats. Un groupe thématique a travaillé en octobre et novembre 2004 sur l'élaboration d'un "guide de la mesure" qui définit des indicateurs

précis et fait des préconisations de méthodes et d'outils pour le suivi des engagements.

Outre ses productions propres, la DUSA veille à faire connaître et à diffuser des documents, outils, référentiels... produits par d'autres administrations ou opérateurs (par exemple, les guides pratiques élaborés par l'association France Qualité Publique). L'extranet vit@min (l'outil interministériel de travail coopératif) abrite un thème consacré à la *Charte Marianne* qui constitue un centre de ressources électroniques à disposition des services susceptibles d'appliquer la charte. ■

Les supports de communication



Charte Marianne
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pour un meilleur accueil

- 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 prenons **5 engagements** pour mieux vous servir

Pour tous renseignements connectez vous à www.chartemarianne.gouv.fr

Affiche Charte Marianne

Format 400 mm x 600 mm



Charte Marianne
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Nous prenons 5 engagements pour mieux vous accueillir

Charte Marianne

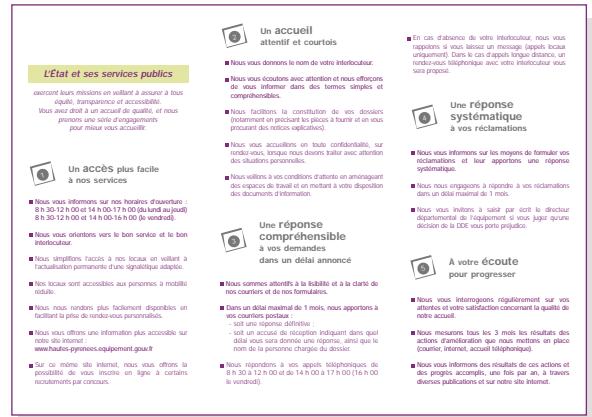
- 1 Une réponse systématique à vos réclamations
- 2 À votre écoute pour progresser
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Un accueil attentif et courtois
- 5 Un accès plus facile à nos services

Pour un meilleur accueil dans les services de l'État

Pour tous renseignements connectez vous à www.chartemarianne.gouv.fr

Porte-dépliant Charte Marianne

Format 210 mm x 297 mm



Dépliant “Charte Marianne”

Format 210 mm x 297 mm - 3 volets recto/verso



Boîte à suggestions “Charte Marianne”

Format 280 mm x 280 mm



Fiche de suggestions “Charte Marianne”

Format 148,5 mm x 210 mm

Un exemple de déclinaison locale de la *Charte Marianne* : la direction départementale de l'équipement des Hautes-Pyrénées

Les 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, dans un respect mutuel.



Direction départementale de l'équipement (DDE)
des Hautes-Pyrénées
3, rue Lordat
BP 1349
65013 Tarbes Cedex
Tél. : 05.62.51.41.41
Fax : 05.62.51.15.07
dde-65@equipement.gouv.fr

Subdivision territoriale Pays des Coteaux
Route de Miélan
65220 Trie-sur-Baise

Subdivision territoriale Pays des Gaves
Chemin de l'Herbe
65400 Argeles-Gazost

Subdivision territoriale Pays des Nestes
88, rue Laurent-Talhadé
65300 Lannemezan

Subdivision territoriale Pays de Tarbes-Haut-Adour
2, rue Charles-Nungesser
65000 Tarbes

Subdivision territoriale Pays du Val d'Adour
40, avenue du régiment de Bigorre
65503 Vic-en-Bigorre

www.hautes-pyrenees.equipement.gouv.fr



Charte Marianne

**de la direction
départementale
de l'équipement
des Hautes-Pyrénées**



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

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

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : 8 h 30-12 h 00 et 14 h 00-17 h 00 (du lundi au jeudi) 8 h 30-12 h 00 et 14 h 00-16 h 00 (le vendredi).
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles en facilitant la prise de rendez-vous personnalisés.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site Internet : www.hautes-pyrenees.equipement.gouv.fr
- Sur ce même site Internet, nous vous offrons la possibilité de vous inscrire en ligne à certains recrutements par concours.



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 facilitons la constitution de vos dossiers (notamment en prédisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives).
- Nous nous accueillons en toute confidentialité, sur rendez-vous, lorsque nous devons traiter avec attention des situations personnelles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant des espaces de travail et en mettant à votre disposition des documents d'information.



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 maximal de 1 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.
- Nous répondons à vos appels téléphoniques de 8 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00 (16 h 00 le vendredi).



Une réponse systématique à vos réclamations

- En cas d'absence de votre interlocuteur, nous vous rappelons si vous laissez un message (appels locaux uniquement). Dans le cas d'appels longue distance, un rendez-vous téléphonique avec votre interlocuteur vous sera proposé.
- 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 maximal de 1 mois.
- Nous vous invitons à saisir par écrit le directeur départemental de l'équipement si vous jugez qu'une décision de la DDE vous porte préjudice.



À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons tous les 3 mois les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courrier, Internet, accueil téléphonique).
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis, une fois par an, à travers diverses publications et sur notre site Internet.