

La Charte Marianne

Collectivités: nécessité d'améliorer la qualité de votre accueil physique

Fiche pratique
Tim Tam Tom

Qu'est ce que la charte Marianne ?

La **charte Marianne** est le principal outil de promotion de la culture de l'accueil et de la qualité de service dans l'État. Elle vise à **garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes** (physique, téléphonique, électronique, courrier). Elle porte des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses. La charte Marianne a été généralisée en janvier 2005 à tout le territoire et **concerne l'ensemble des services de l'État**.

Les engagements pour améliorer l'accueil physique:

- 1 **Faciliter l'accès des usagers dans les services.**
- 2 **Rechercher la satisfaction des usagers et la qualité des informations qui leur sont communiquées.**
- 3 **Aider l'utilisateur à s'orienter, à accomplir ses démarches et lui donner des informations utiles.**
- 4 **Accueillir les usagers de manière attentive et courtoise.**
- 5 **Ne pas hésiter à appeler un service.**
- 6 **Aller vers l'utilisateur perdu ou décontenancé qui ne vient pas de lui-même.**
- 7 **Répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé.**
- 8 **Traiter systématiquement la réclamation.**
- 9 **Recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.**

Inciter le public à utiliser des bornes en libre accès !

Fluidifiez les files d'attente et assurez une continuité de service

Afin que l'utilisateur puisse rencontrer rapidement le bon interlocuteur et être guidé dans l'accomplissement de ses démarches, il doit être certain de pouvoir accomplir ses démarches lorsqu'il se présente:

Les bornes d'accueil TIM TAM TOM informent, accueillent et orientent tout public 24h/24-7j/7

