Liberté . Egalité . Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DU GERS

SERVICE DEPARTEMENTAL
DE LA COMMUNICATION INTERMINISTERIELLE
DE L'ÉTAT

Auch, le 11 juillet 2012

COMMUNIQUE DE PRESSE

LA PREFECTURE DU GERS OBTIENT LA LABELLISATION MARIANNE

Le **label Marianne**, délivré par l'organisme LNE (Laboratoire National de métrologie et d'Etudes), suivant le référentiel de la direction générale de la modernisation de l'État (DGME), est la référence commune en matière d'**accueil et de relations avec les usagers des services publics**.

Il s'adresse à toutes les organisations qui ont une mission de service public, comme les administrations de l'État, les collectivités territoriales ou les établissements publics.

La **labellisation de la préfecture du Gers**, obtenue le 15 juin 2012 après un audit externe réalisé par le LNE le 25 avril dernier, est l'occasion de voir officiellement reconnus les efforts accomplis .pour proposer aux usagers, élus, membres de la société civile un **service d'accueil performant et de qualité**.

A ce jour, 9 préfectures ont obtenu la labellisation Marianne.

Pour le public qui est accueilli, cela veut dire de manière concrète que la Préfecture du Gers s'engage à :

- **Un accès facilité à ses services**
  - Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
  - Orienter vers le bon service
  - Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
  - Accueillir de manière adaptée les personnes en difficulté

- **Un accueil attentif et courtois**
  - Accueillir avec courtoisie et donner le nom de votre interlocuteur
  - Faciliter la constitution de vos dossiers
  - Veiller au confort de l'espace d'accueil et d'attente

- **Une réponse compréhensible aux demandes des clients dans un délai annoncé**
  - Etre attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels
  - Répondre à vos courriers dans un délai de 15 jours ouvrés
  - Répondre à vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
  - Répondre à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries

- **Une réponse systématique aux réclamations**
  - Répondre dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toute réclamation portant sur le respect de nos engagements

- **Etre à l'écoute du public pour progresser**
  - Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats

Pour en savoir plus sur le label Marianne, vous pouvez consulter le site officiel de l'Etat sur la modernisation de ses services : www.thematiques.modernisation.gouv.fr