



REIMS ■ ÉPERNAY

Communiqué de presse

Mardi 29 janvier 2008

■ **LABEL MARIANNE >**

LA CCI REIMS-EPERNAY REMARQUEE POUR LA QUALITE DE SON ACCUEIL

La CCI Reims-Epernay est la première CCI à décrocher le label Marianne

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Reims et d'Epernay s'est engagée fin 2006 dans une démarche qualité afin d'améliorer l'accueil de ses clients, notamment grâce à la création de son Espace Relation Clients.

C'est donc tout naturellement qu'elle a déposé sa candidature comme « site pilote » dans l'expérimentation du label Marianne, dès sa mise en place en novembre 2006 par les services de l'Etat.

Ce label est le garant de la qualité de l'accueil dans les services publics. Il a pour vocation de devenir la référence, dans ce domaine, au niveau des services de l'Etat.

Après l'audit de l'AFAQ AFNOR Certification réalisé le 20 novembre, la CCI Reims-Epernay a décroché sa labellisation mi décembre. Elle est la première des CCI françaises à l'obtenir.

Pour les clients, cela veut dire de manière concrète que la CCI Reims-Epernay 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 d'un mois
 - Répondre à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine
 - Répondre à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries

- **Une réponse systématique aux réclamations**
 - Répondre dans un délai maximum d'un mois à toute réclamation portant sur le respect de nos engagements

- **Etre à l'écoute de ses clients pour progresser**
 - Mesurer annuellement la satisfaction clients 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 service : www.thematiques.modernisation.gouv.fr

- **Contact presse CCI Reims-Epernay**

Delphine Déthune - Responsable communication

T : 03 26 50 66 62 – F : 03 26 50 62 89 - @ : delphine.dethune@reims.cci.fr

www.reims.cci.fr