

La DGCCRF assure au quotidien la protection des consommateurs

Elle contrôle l'application des règles concernant

- l'affichage des prix,
- la publicité,
- la disponibilité et les caractéristiques des produits,
- la remise de devis,
- le démarchage à domicile,
- la vente à crédit,
- la vente à distance,
- les soldes et rabais...

Elle vérifie la conformité et la sécurité des produits et des services

- respect des règles de sécurité,
- respect des dates limites de consommation,
- respect des températures pour les produits frais et congelés...

Elle aide en cas de litige dans le domaine de la consommation

- prestations non ou mal exécutées,
- clauses d'un contrat non ou mal respectées...

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

dgccrf

Direction de la concurrence, de la
consommation et de la répression
des fraudes de

*Adresse
Téléphone
Télécopie
horaires
adresse courriel,
adresse du site web)*


MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE



Charte Marianne

*de la Direction départementale
de la Concurrence, de la
consommation et de la
répression des fraudes de*



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

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.



Un accès plus facile à nos services

- Nous vous accueillons du lundi au vendredi, ...
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous vous simplifions l'accès à nos locaux (*mettre ici les dispositifs mis en place, par exemple : signalétique, parking, guichet unique, accès aux personnes à mobilité réduite...*).
- Nous nous rendons plus facilement disponibles (mettre ici les dispositifs mis en place : prise de R.V., information sur les heures d'affluence, enquêtes
- Nous vous offrons une information détaillée sur notre site internet www.dgccrf.minefi.gouv.fr



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer en termes simples et compréhensibles.
- Nous vous proposons une permanence spécialisée dans le domaine de la consommation du lundi...de.....
- Nous vous fournissons une information et une documentation pratique de nature à faciliter le traitement des litiges.
- 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 locaux d'accueil, dépliants 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 maximum de 10 jours, nous apportons à vos courriers postaux et à vos courriers électroniques :
 - 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 annonçons votre temps d'attente prévisible à l'accueil, sauf périodes exceptionnelles.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques tous les jours de à



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 maximum de 10 jours.
- 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 mettons à votre disposition des fiches d'avis à l'issue de la visite.
- Nous accompagnons les réponses aux courriers d'une fiche d'évaluation.
- 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.
- Nous publions annuellement le bilan de nos engagements.

AUTRES ENGAGEMENTS

■