

Les

5 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**
systematique
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 générale

18 bd Adolphe Pinard
75675 PARIS CEDEX 14

Téléphone : **01 41 17 50 50**
Télécopie : **01 41 17 78 43**

Nous vous invitons à consulter
notre site internet :

www.insee.fr



Charte
Marianne
Insee



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 orientons vers le bon service et le
bon interlocuteur.

Nous vous informons sur l'accès à nos
services.

➤ un serveur vocal **0 892 680 760**

(0,34 € la minute) mettant à disposition les indices
les plus usuels :

indice des prix à la consommation utilisé
pour revaloriser une pension alimentaire;
indice du coût de la construction utilisé pour
la révision d'un loyer d'habitation.

➤ un serveur vocal **0 825 800 882**

(0,15 € la minute) pour obtenir un avis de situation
au répertoire des entreprises Sirene.

➤ pour les demandes d'information statistique :

- un service d'accueil et d'orientation
accessible au :

0 825 889 452 (0,15 € la minute)

du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

- une adresse de messagerie :

insee-contact@insee.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 dans
des termes simples et compréhensibles.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la
clarté des réponses que nous vous
apportons.

Dans un délai maximum d'un 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 maximum de 48 heures :

- nous apportons une réponse à vos courriers
électroniques sur les questions de nature
administrative ou logistique ;
- nous vous orientons dans l'ensemble des
études, publications et données de l'Insee pour
satisfaire vos demandes d'information statistique
parvenant par courrier électronique



Une réponse systématique à vos réclamations

Nous vous informons sur les moyens de formuler
vos réclamations et leur apportons une réponse
systématique :

➤ par courrier à l'adresse :

INSEE BP 409 75560 PARIS CEDEX 12

➤ par courriel à l'adresse :

insee-contact@insee.fr



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.