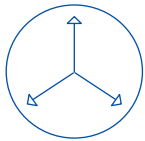


# NOS 6 ENGAGEMENTS

## pour un accueil des publics efficace et de qualité



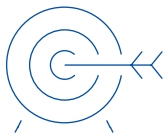
### Quel périmètre ?

L'accueil est un service en réponse à une demande d'information, d'écoute, ou d'assistance : accueil physique au guichet, accueil téléphonique, réponses aux demandes écrites, demande d'information *via* les outils numériques.



### Pourquoi des engagements en matière d'accueil ?

Moderniser les modalités de l'accueil à la Banque de France s'inscrit dans une démarche qualité et de transformation du Réseau, à la fois stratégique et décisive pour la performance de nos services. L'accueil est pensé et organisé de façon à le rendre plus efficace, en étant plus performant, plus moderne, plus ouvert aux différents publics.



### Quels sont nos objectifs en matière d'accueil ?

- Offrir au public une qualité de service voulue et affichée.
- Développer une logique de résultats autour d'un suivi régulier.
- Susciter une dynamique positive en interne pour mobiliser le personnel autour d'engagements simples.
- Renforcer *in fine* l'image de la Banque de France.

Notre volonté : être plus performant,  
plus moderne, plus ouvert aux différents publics.

# NOS 6 ENGAGEMENTS

Pour un accueil des publics efficace et de qualité

- **ACCESSIBILITÉ**  
Nous accueillons les demandeurs sur rendez-vous et répondons de manière rapide et adaptée à chaque demande
- **CONFIDENTIALITÉ**  
Nous assurons le respect de la confidentialité des échanges
- **FIABILITÉ**  
Nous fournissons des informations complètes et fiables
- **PERSONNALISATION**  
Nous développons nos compétences pour mieux répondre aux attentes
- **EXPERTISE**  
Nous adaptons notre discours à chaque demande
- **QUALITÉ**  
Nous faisons évoluer nos pratiques pour améliorer notre offre de services