

LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE



Les 12 engagements du Référentiel Marianne 2016



DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

- Engagement 1** Nous vous apportons les **informations indispensables** à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur **mise à jour** sur tous les supports.
- Engagement 2** Nous **facilitons l'utilisation de nos services** sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.
- Engagement 3** Nous vous orientons vers **le bon service** ou vers la **bonne administration** et nous **vous aidons** à réaliser vos démarches.

UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ



- Engagement 4** Nous vous accueillons **avec courtoisie** dans le respect mutuel, nous vous **informons de votre délai d'attente**, et nous veillons à **votre confort**.
- Engagement 5** Nous **facilitons l'accès aux démarches** pour les personnes en situation de handicap.
- Engagement 6** Nous **accueillons de manière adaptée** les personnes en difficulté.



DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

- Engagement 7** Nous répondons de **façon claire et précise** à vos demandes et à vos réclamations :
- dans un **délaï maximum d'une semaine** lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures).
 - dans un **délaï maximum de deux semaines** lorsqu'elles sont adressées par courrier.
- Engagement 8** Nous **répondons à tous vos appels** en limitant au maximum votre temps d'attente.

À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER



- Engagement 9** Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour **améliorer nos services**.
- Engagement 10** Nous **évaluons régulièrement votre satisfaction** et nous communiquons les résultats de ces évaluations.



LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

- Engagement 11** Nous **formons nos collaborateurs** et nous leur donnons les **outils nécessaires** pour leur permettre d'orienter et de **faciliter les démarches** des usagers.
- Engagement 12** Nous **évaluons nos pratiques**, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.