

Le référentiel Marianne

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 délai d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact, téléprocédures);
 - dans un délai 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.

A 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.