

# Le Référentiel Marianne

## 19 engagements détaillés pour l'accueil du public

**Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins**

- 1- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture
- 2- Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
- 3- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 4- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
- 5- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

**Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité**

- 6- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- 7- Nous facilitons la constitution de vos dossiers
- 8- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

**Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés**

- 9- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels
- 10- Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- 11- Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
- 12- Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons

**Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons**

- 13- Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements

**Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser**

- 14- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats

**Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences**

- 15- Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel
- 16- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers
- 17- Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements
- 18- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue
- 19- Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus

Engagement à destination des usagers

Engagement d'amélioration continue