

# Les 12 engagements du référentiel Marianne

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

## **Engagement n°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 n°2**

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne

## **Engagement n°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 n°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 n°5**

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap

## **Engagement n°6**

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

Des réponses claires dans les délais annoncés

## **Engagement n°7**

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations

## **Engagement n°8**

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente

À votre écoute pour progresser

## **Engagement n°9**

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services

## **Engagement n°10**

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations

## Le service public s'engage auprès de ses agents

### **Engagement n°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 n°12**

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service