

Le référentiel Marianne

19 engagements.

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 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 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.