



LE RÉFÉRENTIEL MARIANNE : LES 19 ENGAGEMENTS

Le référentiel Marianne définit 19 engagements visant à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil.

De meilleures conditions d'accès	Des délais plus courts	Une organisation mieux adaptée
1 – Mener régulièrement des enquêtes permettant de connaître les attentes des usagers et adapter nos horaires d'ouverture	9 – Être attentif à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels	15 – Améliorer l'accueil en impliquant notre personnel
2 – Informer sur les conditions d'accès et d'accueil de nos services et de manière systématique lors de changement	10 – Traiter les courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	16 – Apporter des informations exactes et à jour aux usagers en organisant notre documentation
3 – Orienter vers le bon service	11 – Traiter les courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés	17 – Surveiller régulièrement le respect de nos engagements
4 – Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite	12 – Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries	18 – Évaluer régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue
5 – Accueillir de manière adaptée les personnes en difficulté	13 – Répondre dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes les suggestions et réclamations portant sur le respect des engagements Marianne	19 – Réaliser un bilan annuel de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus
6 – Accueillir avec courtoisie en donnant notre nom	14 – Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats le public	
7 – Faciliter la constitution des dossiers		
8 – Veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente		