

L'accélérateur "amélioration de l'accueil" vise l'atteinte du référentiel Marianne par tous les sites de l'Etat

Engagements du référentiel Marianne

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

L'accélérateur "amélioration de l'accueil" vise l'atteinte du référentiel Marianne par tous les sites de l'Etat

Engagements du référentiel Marianne

-- 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