



Il faut toujours
contacter **plein de
services** avant de
tomber sur le bon ...

Quand je me lance
dans une démarche,
je ne suis **jamais
sûr** d'avoir tous les
éléments nécessaires ...

VOUS ATTENDEZ UN SERVICE DE QUALITÉ ?

Je ne sais jamais
quand l'administration
va me répondre.

Je passe **des heures
au téléphone** à
essayer de joindre une
administration ...

Avec le RÉFÉRENTIEL MARIANNE, la Caf de la Mayenne

s'engage pour améliorer la qualité de service

Au guichet, au téléphone ou sur internet, quel que soit le canal que vous avez choisi pour contacter l'administration, les **12 engagements qualité** du référentiel Marianne ont pour objectif de faciliter la réalisation de vos démarches.



© Réalisation et impression : Caf 53 - 30 novembre 2017

Mise à jour : 30 novembre 2017





NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

Engagement 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 2

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

Engagement 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 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 5

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

Engagement 6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.



Pour connaître vos droits et réaliser vos démarches, consultez www.service-public.fr, le site officiel de l'administration française.

DES RÉPONSES CLAIRES DANS DES DÉLAIS ANNONCÉS

Engagement 7

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

- dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures) ;
- dans un délai maximum de deux semaines lorsqu'elles sont adressées par courrier.



Engagement 8

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

A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

Engagement 9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

Engagement 10

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



LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

Engagement 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 12

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



Retrouvez plus d'informations sur le référentiel Marianne et le baromètre annuel de qualité de l'accueil sur www.modernisation.gouv.fr