

Le référentiel Marianne au rectorat de Grenoble

12 engagements qui vous concernent et dont l'objectif est de rendre la qualité de la relation de nos services avec vous plus efficace et pertinente !

1
Nous vous apportons les **renseignements indispensables** à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports

2
Nous **facilitons** l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne

3
Nous vous **orientons** vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches

4
Nous vous **accueillons** avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous **informons** de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort



5
Nous **facilitons** l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite

6
Nous **accueillons** de manière adaptée les personnes en difficulté

7
Nous **répondons de façon claire et précise** à vos demandes et à vos réclamations (une semaine maximum par courriel et deux semaines par courrier)

8
Nous **répondons** à tous vos appels téléphoniques en limitant au maximum votre temps d'attente

9
Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour **améliorer** nos services

10
Nous **évaluons** régulièrement votre satisfaction et vous communiquons les résultats de ces évaluations

11 12
Nous **formons** nos personnels, les impliquons dans la relation à l'utilisateur et tenons compte de leur avis



Aidez-nous à vous satisfaire davantage : déposez votre avis et vos suggestions dans l'urne de l'accueil ou sur le site internet de l'académie www.ac-grenoble.fr

Ce référentiel s'applique à l'ensemble des administrations du service public de l'État.