

Référentiel Marianne

DE QUOI S'AGIT-IL ?

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

Il est composé de **12 engagements** destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service :

3 engagements relatifs à l'efficacité de l'orientation et à la qualité des informations apportées aux attentes des usagers ;

3 engagements relatifs à l'amabilité et l'attention portées lors de l'accueil des usagers ;

2 engagements relatifs à la clarté des réponses et au respect des délais annoncés ;

2 engagements relatifs à l'écoute pour progresser ;

2 engagements relatifs aux engagements pris vis-à-vis des collaborateurs en contact avec les usagers.

L'ASIP Santé s'engage

POURQUOI ?

Soucieuse de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers, l'ASIP Santé a fait le choix de s'engager dans l'obtention du Label Marianne avec pour objectif de **se positionner comme la première agence publique de santé ayant obtenu ce label.**

Ambitieuse, l'ASIP Santé souhaite étendre le périmètre de la labellisation à tous ses services (MSSanté, produits de certification...).

SENS DU CLIENT

écoute

dialogue

coopération

accompagnement

transparence



LES 12 ENGAGEMENTS

DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

- 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.
- 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.

UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

- 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.
- 6 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

- 7 Nous répondons de façon claire et précise à vos démarches et à vos réclamations.
- 8 Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

- 9 Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.
- 10 Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous vous communiquons les résultats de ces évaluations.

LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

- 11 Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.
- 12 Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.



L'AGENCE
FRANÇAISE
DE LA SANTÉ
NUMÉRIQUE

esante.gouv.fr
ASIP Santé
9, rue Georges Pitard - 75015 Paris
T. +33 (0)1 58 45 32 50
Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 (hors jours fériés)