



Le Référentiel Marianne



Direction régionale
des Finances publiques
de Bretagne
et du département
d'Ille-et-Vilaine

Direction régionale des Finances publiques de Bretagne
et du département d'Ille-et-Vilaine

Avenue Janvier - BP 72102

35021 RENNES CEDEX 9



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

LE REFERENTIEL MARIANNE : DES ACTEURS LOCAUX ENGAGES DANS L' AMELIORATION DU SERVICE RENDU A L' USAGER



L'amélioration des relations entre les administrations et les usagers est une priorité de la modernisation de l'Etat; Dans ce contexte, le référentiel Marianne définit un ensemble de 19 engagements en faveur d'un meilleur accueil des usagers. Il doit être mis en œuvre par tous les services de l'Etat, garantir un standard de qualité d'accueil et une relation de confiance entre l'utilisateur et l'administration.

Son objectif : simplifier la vie des citoyens, rendre la relation avec l'administration plus agréable et valoriser le travail des agents.

Le référentiel concerne tous les services de l'Etat et leurs établissements publics.

Pour les centres des finances publiques chargés de la gestion du secteur public local, le référentiel Marianne est en cours de déploiement.

La mise en place du référentiel Marianne dans les centres des finances publiques contribuera à améliorer le service rendu aux usagers.

La DGFIP, consciente des enjeux communs de qualité de service rendu souhaite tout naturellement informer ses partenaires locaux à cette démarche.

C'est pourquoi le responsable de votre trésorerie se tient à votre disposition pour examiner avec vous les réflexions et les actions communes pouvant être envisagées.

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

Des services plus disponibles

- ✓ Réalisation d'enquêtes-usagers
- ✓ Information sur les conditions d'accueil et d'accès
- ✓ Orientation vers le bon service et prise en charge des demandes
- ✓ Facilitation des démarches des personnes à mobilité réduite
- ✓ Accueil adapté des personnes en difficulté

Un accueil efficace et attentif

- ✓ Accueil courtois et levée de l'anonymat
- ✓ Facilitation des démarches et aide à la constitution des dossiers
- ✓ Confort des espaces d'accueil et d'attente

Un traitement plus rapide des demandes

- ✓ Lisibilité et clarté des courriers et courriels
- ✓ Traitement des courriers en 15 jours ouvrés
- ✓ Traitement des courriels en 5 jours ouvrés
- ✓ Prise en charge des appels téléphoniques en moins de 5 sonneries

Davantage d'écoute

- ✓ Traitement des suggestions et réclamations sur le respect des engagements en 15 jours ouvrés
- ✓ Mise en place d'une mesure annuelle de la satisfaction des usagers

Un suivi de la qualité de service

- ✓ Un référent Marianne pour suivre et piloter la démarche
- ✓ Organisation de la documentation de qualité de service
- ✓ Des indicateurs de suivi des engagements de qualité de service
- ✓ Evaluation régulière du respect des engagements
- ✓ Réalisation d'un bilan annuel et mise en place d'actions d'amélioration