

<https://etablissementbertrandeborn.net/spip.php?article2818>



# Référentiel Marianne

- Cité scolaire Bertran-de-Born - Contacts et plan d'accès -



Date de mise en ligne : lundi 30 septembre 2019

---

Copyright © Cité Scolaire Bertran-de-Born - Tous droits réservés

---

# Référentiel Marianne

Dans le cadre de la politique de modernisation de l'État, les services publics sont invités à satisfaire aux exigences des 12 engagements du référentiel Marianne.

A ce titre la cité scolaire Bertran de Born s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil et du service rendu.

DES INFORMATIONS QUI REPONDENT A VOS ATTENTES	
Engagement n°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 n°2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne
Engagement n°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 ATTENTIONNE	
Engagement n°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 n°5	Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap
Engagement n°6	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté
DES REPONSES CLAIRES DANS LES DELAIS ANNONCES	
Engagement n°7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos déclarations : [-] dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique, [-] dans un délai maximum de deux semaines, lorsqu'elles sont adressées par courrier.
Engagement n°8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente
A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER	
Engagement n°9	Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services
Engagement n°10	Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations
L'ETABLISSEMENT S'ENGAGE AUPRES DE SES AGENTS	
Engagement n°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 n°12	Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service

## Vos suggestions pour améliorer l'accueil et le service rendu

Dans le souci d'améliorer le service rendu aux usagers, la cité scolaire Bertran de Born vous offre la possibilité de faire part de vos remarques et de vos suggestions quant à l'accueil et à la qualité du service rendu. Nous vous remercions pour vos contributions.

**Télécharger le formulaire "réclamations suggestions" ci-dessous**