



Label Marianne

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PUBLIC LABELLISÉE PAR LE LNE

En demandant le label Marianne, vous :

- > améliorez l'accueil et l'écoute de vos usagers ;
- > apportez la preuve officielle de la qualité de l'accueil et du service rendu conformément au référentiel Marianne, défini par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat, et dans le calendrier fixé par le Conseil de Modernisation de l'État ;
- > mobilisez votre personnel autour d'un projet fédérateur en améliorant ses conditions de travail ;
- > valorisez votre entité sur le territoire national en communiquant sur votre labellisation ;
- > franchissez une étape vers la certification ISO 9001, système de management de la qualité, dont l'un des objectifs repose sur la satisfaction des clients/ usagers.

Vous vous engagez à :

Améliorer la qualité des services rendus au public

- > Accessibilité aux services et disponibilité.
- > Qualité de l'accueil : écoute et courtoisie.
- > Délais de réponse aux usagers : sous 15 jours aux courriers, et sous 5 jours aux courriels.
- > Traitement des réclamations sous 15 jours.
- > Mesures de satisfaction : enquêtes avec information sur les résultats.

Faire évoluer votre organisation et les moyens à mettre en oeuvre

- > Impliquer votre personnel dans l'amélioration de l'accueil.
- > Organiser et mettre à jour votre documentation.
- > Mesurer la performance avec une volonté d'amélioration continue.
- > Evaluer régulièrement vos pratiques d'accueil.
- > Réaliser un bilan annuel et lancer de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.





Label Marianne

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PUBLIC LABELLISÉE PAR LE LNE

L'OFFRE LNE

- > La formation à la compréhension et à la mise en place du référentiel (stage catalogue ou intra).
 - > Le diagnostic : réalisation d'un état des lieux avant de lancer la démarche.
 - > L'audit à blanc pour vous donner toutes les chances d'obtenir le label.
 - > L'audit de labellisation initial et l'audit de suivi.
 - > La délivrance du label, valable 3 ans.
- Le LNE vous fait la proposition la mieux adaptée à votre niveau d'engagement.

Pourquoi choisir le LNE ?

- > Un organisme tiers, indépendant, et reconnu par la Direction Générale de la Modernisation de l'État (DGME).
- > Une équipe d'auditeurs qualifiés et expérimentés :
 - disposant d'une base de données d'enquêtes mystères spécifiquement adaptées aux activités de chaque organisme ou administration,
 - sachant adapter la durée des audits au profil de l'entité.
- > Un référentiel autotesté par le LNE et générateur de pistes de progrès internes.
- > Une large gamme de certifications complémentaires : ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.



Laboratoire national de métrologie et d'essais
Certification Label Marianne
1, rue Gaston Boissier 75724 Paris Cedex 15
Tél. : 01 40 43 37 00 - Fax : 01 40 43 37 37

E-mail : marianne@lne.fr

www.lne.fr/label-marianne

