

Les

5 engagements

de la charte

1

Un **accès** plus facile
à nos services

2

Un **accueil**
attentif et courtois

3

Une **réponse**
compréhensible
à vos demandes
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**
systématique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

*Nous vous remercions de
votre confiance et de votre
participation à la qualité
de notre accueil,
dans un respect mutuel.*

académie
Nancy-Metz

direction des services
départementaux
de l'éducation nationale
Meuse

éducation
nationale



Académie
de NANCY-METZ

DSDEN de la Meuse
Cité administrative
24 avenue du 94ème RI
B.P. 20564
55013 BAR LE DUC Cedex

tel : 03 29 76 63 63

fax : 03 29 76 63 66

e-mail : ce.ia55@ac-nancy-metz.fr



Charte Marianne

de la Direction

des services départementaux

de l'éducation nationale

de la Meuse



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

L'État et ses services publics

*exercent leurs missions en veillant à assurer à tous
équité, transparence et accessibilité.*

*Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous
prenons une série d'engagements
pour mieux vous accueillir.*



Un accès plus facile à nos services

Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :
du lundi au vendredi de **8 H 30 à 12 h 00** et de **13 H 30 à 17 H 00**.

Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée, un panneau d'affichage des réunions, un plan d'accès-papier disponible à l'accueil à votre demande.

Nos locaux sont accessibles aux personnels à mobilité réduite (rampe d'accès, WC pour handicapés).

Nous nous rendons plus facilement disponibles (prise de rendez-vous, pas d'heure d'affluence).

Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet : www.dsden55.ac-nancy-metz.fr.

Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distances :

- par téléphone : 03.29.76.63.63., la plupart de nos interlocuteurs sont en sélection directe à l'arrivée, avec un numéro individualisé.

- par téléprocédures : courrier électronique, gestion des personnels du premier degré avec i-prof, inscriptions aux concours...

- par borne télématique mise à disposition à droite de l'entrée, permettant notamment l'accès au site de la DSDEN de la Meuse et i-prof, en dehors des heures d'ouverture des bureaux.



Un accueil attentif et courtois

Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur, que ce soit lors de l'accueil téléphonique, ou dans nos correspondances : "affaire suivie par"...

Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.

Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.

Nous facilitons la constitution de votre dossier (notamment en précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives).

Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles (un bureau d'accueil est prévu pour cela au rez-de-chaussée).

Nous veillons à vos conditions d'attente:

- un hall d'accueil au rez-de-chaussée disposant de distributeurs de boissons chaudes et fraîches et d'un présentoir d'informations sociales et culturelles.

- un salon d'attente au premier étage.
- la possibilité d'obtenir des photocopies payantes de documents



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.

Dans les meilleurs délais (largement inférieurs dans l'ensemble, à 2 mois), nous apportons à vos courriers postaux:

- soit une réponse définitive.
- soit un accusé de réception (ou une réponse d'attente) indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.

Dans les mêmes délais, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.

Nous nous efforçons de vous recevoir sans délai et en cas de difficulté ou d'indisponibilité, de vous orienter vers une personne qui enregistrera votre demande.

Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants: de **8 H 30 à 12 H 00** et de **13 H 30 à 17 H 00**. En cas d'impossibilité de joindre votre interlocuteur, il vous est possible de laisser un message sur la boîte vocale



Une réponse systématique à vos réclamations

Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique, étant entendu que les possibilités de réclamation ou de recours figurent au verso des décisions qui vous sont notifiées.

Pour toute situation de difficulté particulière, le Cabinet de la directrice académique de la Meuse, au 03.29.76.63.55., est chargé de vous entendre et d'élaborer une réponse à votre demande en liaison avec le service concerné.



À votre écoute pour progresser

Nous attachons le plus grand prix à connaître vos attentes et votre degré de satisfaction concernant la qualité de votre accueil. Par ailleurs une boîte à idées est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Nous nous efforcerons de tenir compte de vos remarques et de vos suggestions, susceptibles d'améliorer l'accueil du public.