

# Nous prenons

## **5** Engagements pour mieux vous servir

- 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.



*Rectorat d'Amiens  
20, boulevard d'Alsace-Lorraine  
80063 Amiens cedex 9*

Téléphone : 03.22.82.38.23  
Télécopie : 03.22.92.82.12  
Mél : [ce.rectorat@ac-amiens.fr](mailto:ce.rectorat@ac-amiens.fr)



# Charte Marianne

Pour un meilleur  
accueil  
dans les services  
de l'État



*Les engagements  
du Rectorat de  
l'académie d'Amiens*

*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 servir.*

## **Un accès plus facile à nos services**

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :  
**8H00-18H00**  
du lundi au vendredi
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux par une signalétique complète et la remise d'un plan d'accès aux services.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles en vous accueillant avec ou sans rendez-vous.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site Internet : [www.ac-amiens.fr](http://www.ac-amiens.fr)
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance par téléprocédures : inscriptions aux examens et concours, I-Prof, candidature à un poste d'assistant d'éducation.

## **Un accueil attentif et courtois**

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- 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 vos dossiers (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.
- Nous mettons à votre disposition dans le hall d'accueil une borne Internet.

## **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 un délai maximum de *2 mois*, nous apportons à vos courriers postaux :
  - soit une réponse définitive ;
  - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants *8h00 à 18h00 du lundi au vendredi*.

## **Une réponse systématique à vos réclamations**

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
- Nous vous offrons la possibilité de contacter Monsieur Bernard PRADAT, médiateur de l'académie d'AMIENS, 20 boulevard d'Alsace-Lorraine, 80063 Amiens Cedex 9.

## **À votre écoute pour progresser**

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.
- Nous mettons à votre disposition un cahier des usagers des services publics à l'accueil et nous offrons la possibilité de formuler des observations sur le site Internet : [www.ac-amiens.fr](http://www.ac-amiens.fr)

## **Nos autres engagements**

- Nous organisons, à chaque rentrée scolaire, des journées d'accueil des personnels encadrement et des personnels administratifs, techniques, ouvriers et de service nouvellement nommés dans l'académie d'Amiens.
- Nous facilitons l'accueil et l'installation des nouveaux enseignants en joignant à chaque avis d'affectation un support d'informations pratiques (présentation des services, dispositif d'action sociale, logement...).
- Nous mettons en place un dispositif spécifique d'accueil physique et téléphonique pour les enseignants participant aux opérations de mutation.