



Le 16 mai 2012

Madame, Monsieur,

MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

L'amélioration continue des relations entre les administrations et les usagers constitue un volet permanent de la modernisation de l'Etat.

A cet effet, un référentiel commun de la qualité de l'accueil du public : **le référentiel Marianne** fixe 19 engagements de service et d'organisation (présentés au verso), à mettre en œuvre dans toutes les administrations d'État.

L'Éducation nationale a entamé depuis 2009 le déploiement de ce référentiel, d'abord en services académiques déconcentrés (rectorats et inspections académiques). L'académie d'Amiens et le rectorat s'inscrivent pleinement dans cette démarche qualitative de progrès.

En tant qu'usager du service public, vous sont rappelées, ci-dessous, les modalités d'accueil au rectorat, en outre publiées sur le site académique Internet : www.ac-amiens.fr

✓ **Horaires d'ouverture du Rectorat** : de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi.

Vous êtes invités à privilégier les horaires suivants : 8h30-12h00 et 13h30-17h00 (DPE jusqu'à 17h30).

Les horaires peuvent être aménagés selon les nécessités du service et les périodes.
Lors des congés scolaires: 8h00-12h00 et 14h00-17h30.

Pour toute situation personnalisée (retraite, gestion de ressources humaines, mobilité...), pensez à prendre rendez-vous par écrit ou courriel.

Une prise en charge adaptée des personnes à mobilité réduite et en difficulté est prévue.

Adresse postale : RECTORAT DE L'ACADÉMIE D'AMIENS
20, boulevard d'Alsace-Lorraine - 80063 AMIENS CEDEX 9

Téléphone : 03 22 82 38 23

Télécopie : 03 22 92 82 12

Courriel : ce.rectorat@ac-amiens.fr

✓ **Lors de vos démarches écrites ou électroniques**, pour faciliter l'orientation vers le service/l'interlocuteur concerné et permettre une réponse rapide et adaptée, pensez à indiquer vos coordonnées complètes (nom, prénom, corps, discipline pour les enseignants du second degré, adresse, mél ...), à préciser l'objet de votre demande, voire à identifier le service ou l'interlocuteur destinataire.

✓ **Le site académique Internet : www.ac-amiens.fr est à votre disposition pour :**

- Ses formulaires et dossiers mis en ligne et téléchargeables
- Son espace Personnels : personnels.ac-amiens.fr
- Sa page **Contact** pour émettre des suggestions, voire des réclamations (pour éventuellement alimenter la Foire Aux Questions...)
- Son questionnaire de satisfaction en ligne ...

Les 19 engagements du référentiel Marianne

Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins

- 1 - Nous adaptons nos horaires au regard des attentes usagers
- 2 - Nous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
- 3 - Nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge l'utilisateur
- 4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
- 5 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté



Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- 6 - Nous accueillons avec courtoisie et donnons le nom de l'interlocuteur
- 7 - Nous facilitons la constitution des dossiers
- 8 - Nous veillons au confort des espaces d'accueil et d'attente

Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- 9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté des courriers et courriels
- 10 - Nous traitons les courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- 11 - Nous traitons les courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
- 12 - Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons

Nous nous engageons à mieux prendre en compte vos suggestions et réclamations

- 13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés aux suggestions – réclamations portant sur le respect des engagements

Nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

- 14 - Nous mesurons annuellement la satisfaction et informons des résultats

Nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences

- 15 - Nous impliquons notre personnel dans l'amélioration de l'accueil
- 16 - Nous organisons et mettons à jour notre documentation
- 17 - Nous vérifions périodiquement le respect de nos engagements
- 18 - Nous évaluons régulièrement nos pratiques
- 19 - Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus