

19 engagements

Le référentiel Marianne et ses 19 engagements s'inscrivent dans la continuité de la charte Marianne généralisée en 2005 et en élève le niveau de performance.

13 engagements de service (accueil) :
à destination des usagers

+ 6 engagements de service
(accueil et prestation de service rendu)
et d'organisation :

une volonté d'amélioration continue

Cette démarche qualité couvre tous les canaux de l'accueil (accueil physique, téléphonique, courriers et courriels) et toutes les étapes du parcours de l'utilisateur externe ou professionnel (accès, orientation, traitement de sa demande, réclamation, écoute).

Les principes

Elle obéit à 5 grands principes :

- des horaires adaptés
- un accueil courtois
- des informations claires
- des délais garantis
- une écoute permanente

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 adaptés 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



Rectorat de l'académie d'AMIENS (dont les services administratifs intégrés de la DSDEN de la Somme)

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

Le référentiel Marianne : garantir la qualité de l'accueil et du service rendu

- 1/ Vous souhaitez des services plus disponibles :** nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.
- 2/ Vous attendez un accueil plus attentif :** nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.
- 3/ Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes :** nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.
- 4/ Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte :** nous nous y engageons.
- 5/ Vous attendez plus d'écoute :** nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.
- 6/ Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.**



www.ac-amiens.fr

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'usager
- 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

