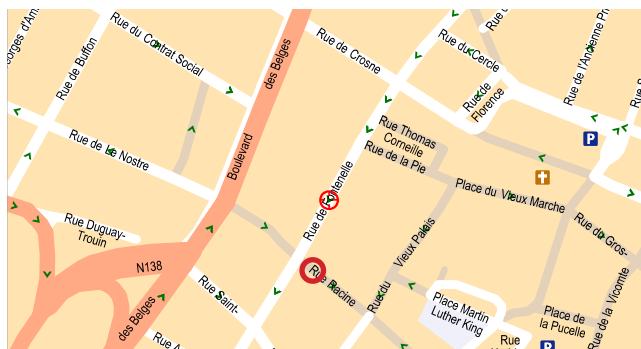


Les 19 engagements du référentiel

- 1 – Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
- 2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
- 3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
- 4 – Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
- 5 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.
- 6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- 7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
- 8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
- 9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
- 10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
- 11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.
- 12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.
- 13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.
- 14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.
- 15 - Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.
- 16 - Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.
- 17 - Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.
- 18 - Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.
- 19 - Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.



Site principal du rectorat :
25 rue de Fontenelle - 76037 Rouen cedex 1
Tél. 02 32 08 90 00 - Site web : www.ac-rouen.fr

Les personnes à mobilité réduite peuvent accéder au bâtiment par l'entrée principale.



Site du rectorat 2 (DAFPIC, DANE) à Mont-Saint-Aignan

Directrice de la publication :
Nicole Ménager

Conception et rédaction :
Carole Fournier

Maquette et mise en page :
Anita Locqueneaux

Bureau de la Communication
Cabinet du Recteur
Rectorat de Rouen

Novembre 2015

Horaires d'ouverture au public

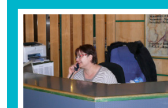
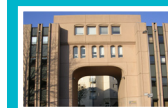
Pendant la période scolaire
et durant les vacances scolaires

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00
et de 13h30 à 17h00



Les engagements Marianne

Le rectorat de Rouen et les directions des services départementaux de l'éducation nationale de l'Eure et de la Seine-Maritime se sont engagés depuis 2008-2009 dans la mise en œuvre du référentiel Marianne qui définit un ensemble de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics. Ce référentiel vise à vous apporter des garanties sur les conditions et la performance de votre accueil au sein de l'administration de l'Éducation nationale.



Pour un meilleur accueil
dans les services de l'État

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.

1 Un accès plus facile à nos services

✓ Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :

**Pendant la période scolaire
et durant les vacances scolaires**

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

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

✓ Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

✓ Nous vous offrons une information plus accessible :

• sur les sites web académiques :

www.ac-rouen.fr

www.ia76.ac-rouen.fr

www.ia27.ac-rouen.fr

• sur le site du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche :

www.education.gouv.fr

✓ Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance : i-prof, inscription aux concours et examens, formulaires en ligne,...

✓ Nous mettons à votre disposition un ordinateur à l'accueil afin de vous permettre d'accéder à internet et intranet.

2 Un accueil attentif et courtois

✓ Nous vous donnons le nom et le prénom de votre interlocuteur.

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

✓ Nous facilitons la constitution de vos dossiers :

- en vous indiquant les documents indispensables au traitement,
- en vous donnant des informations claires et complètes.

✓ En cas de besoin, nous vous aidons à accomplir vos démarches.

3 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 15 jours ouvrés, 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.

✓ Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques (sous forme d'accusé de réception si la réponse demande un traitement spécifique).

✓ **L'accueil téléphonique** est assuré pendant la période scolaire et durant les vacances scolaires de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 les jours ouvrés.

4 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 la personne chargée des relations avec les usagers pour notre administration par courriel à l'adresse suivante :

referentiel-marianne@ac-rouen.fr

5 A 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.



*L'équipe de l'accueil - site principal
du rectorat de Rouen*



*Site du Rectorat 2
à Mont-Saint-Aignan*