

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.



24 boulevard Georges Chauvin
27022 EVREUX CEDEX

Téléphone : 02 32 29 64 00
Télécopie : 02 32 38 53 76
Mèl : ce.ia27@ac-rouen.fr

Horaires d'ouverture au public
du lundi au vendredi :
9h00 – 12h00
14h00 – 17h00



Charte Marianne

de
***l'Inspection Académique
de l'Eure***



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 orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux par une information sur les moyens d'accès et une signalétique claire.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles pour un accueil avec ou sans rendez-vous. Le rendez-vous peut-être organisé à une date qui vous convient
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site Internet www.ia27.ac-rouen.fr.
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance par télé procédure.



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer en termes simples et compréhensibles.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers en vous donnant des informations claires et complètes. En cas de besoin, nous vous aidons à accomplir vos démarches.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en mettant à votre disposition sièges et tablette, une fontaine à eau et des distributeurs de boissons dans le hall d'accueil.



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 d'un 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.
- Dans un délai maximum de 15 jours, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous répondons à vos appels téléphoniques de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 au standard. Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de 30 jours, sauf si des délais sont imposés par une procédure.
- En cas de difficultés rencontrées dans l'application des engagements de la Charte, vous pouvez en informer la personne chargée des relations avec les usagers de notre service par mail à l'adresse suivante : charte.marianne27@ac-rouen.fr



À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil grâce à la mise à disposition d'une boîte à suggestions et d'un registre permettant de formuler vos observations.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons sur notre site Internet des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

AUTRES ENGAGEMENTS

Mise à disposition de 2 points d'accès à Internet à l'accueil de l'Inspection académique.