

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.*



# Charte Marianne

*de  
l'inspection  
académique  
du  
Val-de-Marne*

inspection académique  
Val-de-Marne

éducation  
nationale



Inspection académique  
du Val-de-Marne  
68, avenue du général de Gaulle  
94011 Créteil cedex

Horaires d'ouverture :  
9h00-12h et 13h30-16h30  
du lundi au vendredi

téléphone : 01.45.17.60.00  
télécopie : 01.45.17.62.80  
[www.ia94.ac-creteil.fr/](http://www.ia94.ac-creteil.fr/)



ligne 8 - Balard-Créteil  
Station : Créteil l'Échat



ligne 172 ou 281  
Arrêt : Saint-Simon

**Le stationnement étant difficile  
privilégier les transports en commun**

**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

- Le service de l'accueil situé au rez-de-chaussée  
**68 avenue du général de Gaulle à Créteil :**
  - vous indique le bon service et le bon interlocuteur. Il vous délivre, si nécessaire, un plan permettant de vous orienter
  - met à votre disposition les dossiers et formulaires utiles
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente de la signalétique
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus disponibles en facilitant la prise de rendez-vous personnalisés
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet : [www.ia94.ac-creteil.fr/](http://www.ia94.ac-creteil.fr/) où vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées et l'actualité du jour
- Sur ce même site internet, nous vous offrons la possibilité :
  - d'obtenir des formulaires sans vous déplacer
  - d'utiliser un annuaire détaillé mis à jour permettant de trouver le bon interlocuteur.



### 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 facilitons la constitution de vos dossiers, notamment en précisant les pièces à fournir et en mettant à votre disposition des notices explicatives
- Nous vous accueillons en toute confidentialité, sur rendez-vous, lorsque nous devons traiter avec attention des situations personnelles
- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant des espaces 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 de 1 mois (hors période de vacances scolaires), pour vos courriers postaux ou électroniques, nous apportons soit une réponse définitive, soit une réponse d'attente en indiquant le nom de la personne chargée du dossier
- Nous répondons à vos appels téléphoniques

de 9h00 à 12h et de 13h30 à 16h30  
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 dans un délai maximum de 1 mois (hors période de vacances scolaires)



### À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil à travers des enquêtes annuelles
- Nous recueillons vos observations et suggestions sur un registre mis à votre disposition au service de l'accueil et sur notre site internet
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courriers, internet, accueil téléphonique)
- Nous vous informons, une fois par an, sur notre site internet et à l'accueil des résultats de ces actions et des progrès accomplis

#### AUTRE ENGAGEMENT

#### Est à votre disposition sur rendez-vous :

- une mission de prévention de la déscolarisation et de la violence

pour traiter dans la confidentialité les situations personnelles difficiles.