

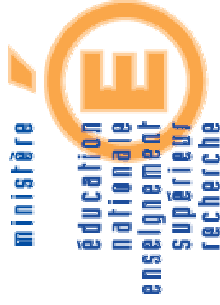
Les

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.



Académie
de NANCY-METZ

Inspection Académique
de Meurthe-et-Moselle

4, rue d'Auxonne – CS 4222
54042 NANCY CEDEX

Téléphone : 03.83.93.56.00
Télécopie : 03.83.86.56.99
Mel : ce.ia54-secretariat-general
@ac-nancy-metz.fr

Lignes BUS :
n° 124 arrêt *Alix Leclerc*
n°131-132-133 arrêt *Keller*



Charte Marianne

des services de
**L'Inspection
Académique**
de
Meurthe-et-Moselle



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 informons sur nos horaires d'ouverture au public : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 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 notre site INTERNET :
<http://www.ac-nancy-metz.fr/ia54/ia/html/2002/>



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- Nous vous écouterons avec attention et nous nous efforons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers, en précisant notamment les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives
- Nous pouvons vous accueillir en toute confidentialité dans des locaux adaptés du rez-de-chaussée
- Nous veillons à vos conditions d'attente (sièges, distributeur de boissons, photocopieur)



Une réponse compréhensible 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 nous apportons une réponse à vos courriers postaux (trois semaines en période de congés d'été).
- Dans un délai maximum de 15 jours, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants : de 9h 00 à 12h 00 et de 13h00 à 17h00.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apports une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai de 15 jours, hors période de congés d'été. Dans ce dernier cas, le délai maximum de réponse pourrait s'établir à trois semaines.



  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.