

CHARTRE MARIANNE

La *Charte Marianne* vise à assurer un **accueil de qualité** aux usagers des services publics dans toute la France.

inspection académique
Meurthe-et-Moselle



1.1 DANS LES SERVICES PUBLICS

Une plaquette d'information de l'I.A. 54 est disponible sur le site de l'IEN SAINT-MAX : http://www4.ac-nancy-metz.fr/ia54-circos/ienstmax/sites/ienstmax/IMG/Charte_Marianne_IA54.pdf
5 engagements des services de l'I.A.54 (ainsi que de l'I.E.N. SAINT-MAX) sont détaillés pour assurer à tous équité, transparence et accessibilité.

1.2 DANS LES ECOLES

Je profite de cette charte pour rappeler les règles qui sont généralement appliquées dans les écoles et auxquelles je tiens particulièrement. Les 5 engagements peuvent se décliner en coopérant avec tous les partenaires. Le sujet, abordé en **conseil des maîtres** et en conseil d'école, permettra d'informer toutes les familles.

exemples
à étudier
en conseil
d'école

La réflexion intégrera les technologies de l'information et de la communication :
site internet de l'école,
boîte électronique...

1 - ACCES FACILE

- Les **locaux** et les classes sont accessibles, repérables et fléchés.
- Un document de **présentation** de l'école est diffusé dès la rentrée.
- En **maternelle**, les parents sont accueillis à la porte de la classe.
- Un site **internet** et une boîte électronique sont disponibles.

2 - ACCUEIL COURTOIS

- Votre interlocuteur précise son **nom** : « école X... madame Y... bonjour ».
- Nous vous écoutons avec **attention** et nous vous informons clairement.
- Le **contact** avec les enseignants est facilité à des heures précisées mais en cas d'urgence, un accueil **téléphonique** est possible.
- Une **réunion** est organisée dès la rentrée dans chaque classe.
- Lors des réunions, nous veillons à vos conditions d'**accueil** et d'attente.

3 - INFORMATION COMPREHENSIBLE

- Nous sommes attentifs à la **lisibilité** et à la clarté de nos messages.
- Nous apportons une réponse à vos messages dans un **délai de 2 jours**.
- Un **cahier de liaison** individuel est destiné aux messages officiels.

4 - COMMUNICATION SYSTEMATIQUE

- Nous vous informons sur les moyens de **communiquer** avec l'école.
- Nous répondons à toutes vos **questions** et propositions.
- Nous vous informons **chaque semaine** des travaux réalisés (*cahier du jour, de vie...*).
- Nous vous informons à **chaque période** des résultats de votre enfant (*livret scolaire*).

5 - A VOTRE ECOUTE

(par exemple lors des conseils d'école)

- Nous vous interrogeons sur vos **attentes** concernant l'accueil.
- Nous mesurons les **effets** des actions et nous vous informons des progrès.

