

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.



Cité administrative
1, rue Joseph Chanrion
38032 Grenoble Cedex 1

☎ 04 76 74 79 79

📠 04 76 74 79 95

Courriel : Ce.ia38@ac-grenoble.fr

Site Internet : www.ac-grenoble.fr/ia38



Charte Marianne

*Inspection
Académique
de l'Isère*



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

► Un accueil physique facilité :

- Nous vous accueillons du lundi au vendredi, de 8 heures 30 à 12 heures et de 13 heures 30 à 17 heures.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes en **situation de handicap** (ascenseur pour le bâtiment principal, au rez-de-chaussée pour les locaux de la Commission Départementale d'Education Spéciale).
- Nous nous rendons plus facilement disponibles : chaque visiteur peut prendre rendez vous pour être reçu.
- **Un plan d'accès** est consultable sur notre site Internet

► Un site Internet à votre service :

- www.ac-grenoble.fr/ia38
vous y trouverez :
- **une information plus accessible** ouverte aux divers interlocuteurs,
- **des télé procédures** pour améliorer le confort des utilisateurs, la transparence et l'équité,
- **un organigramme détaillé,**
- **des liens** avec les autres structures de l'Education nationale et nos partenaires.



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous accueillons avec le sourire et nous vous faisons repréciser au besoin l'objet de votre demande,
- Nous vous proposons des documents répondant aux demandes les plus fréquentes,
- Nous vous conduisons personnellement vers le bon service et le bon interlocuteur,
- Nous vous évitons autant que possible l'orientation vers un autre service de l'Education nationale. Dans le cas contraire, nous nous assurons de la pertinence de cette démarche supplémentaire, et nous fournissons les coordonnées de l'agent concerné,
- Par téléphone, chaque agent fournit une réponse à chaque appel.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers sur lesquels figurent systématiquement les coordonnées de votre interlocuteur:

- Une réponse vous est donnée dans un **délai maximum** de 2 mois,
- Un accusé de réception vous est adressé, **si nécessaire**, dans un délai maximum de 15 jours.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous accueillons vos réclamations :
 - Par courrier postal,
 - Par téléphone, fax,
 - Par courriel au webmestre de l'inspection académique.
- Nous apportons une réponse systématique.



À votre écoute pour progresser

- Un livre blanc est à votre disposition à l'accueil. Vous pourrez y exprimer vos propositions d'amélioration, vos critiques, vos remarques.
- Chaque responsable de l'inspection académique fournira une partie de son rapport annuel d'activité sur l'accueil effectué dans son service.
- Un comité d'évaluation départemental – comprenant des usagers – est mis en place.