



**ACADÉMIE
DE NANTES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

direction des services départementaux
de l'éducation nationale
Maine-et-Loire

Référentiel Marianne



Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

Engagement n°1

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.

Engagement n°2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

Engagement n°3

Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

Un accueil aimable et attentionné

Engagement n°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.

Engagement n°5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

Engagement n°6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Des réponses claires dans les délais annoncés

Engagement n°7

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations.

Engagement n°8

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

À votre écoute pour progresser

Engagement n°9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

Engagement n°10

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

Le service public s'engage auprès de ses agents

Engagement n°11

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

Engagement n°12

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

M.A.J. le 24/05/2019

Dans cette rubrique

- [Actualités](#)
- [Présentation de la DSDEN 49](#)
- [Circonscriptions du premier degré](#)
- [Écoles du premier degré](#)
- [Collèges et lycées](#)
- [Enseignement supérieur](#)
- [Partenaires Écoles-Établissements](#)
- [Statistiques](#)
- [Cartographie](#)
- [Référentiel Marianne](#)

Texte de référence

- [Référentiel Marianne](#)

Les questions les plus fréquentes

- [Parents](#)
- [Lycéens, étudiants, jeunes adultes](#)
- [Recrutement](#)

Enquête et contacts

- [Répondre à l'enquête de satisfaction des usagers](#)
- [Contact Marianne](#)

Pour information

- [Accès et horaires d'ouverture au public](#)
- [Planning d'heures d'affluence](#)

À télécharger

- [Les résultats 2019 du baromètre de la D.S.D.E.N](#)

Référent Marianne

Maine-et-Loire

Madame Mireille TRESSY

mél : ce.dafag49@ac-nantes.fr

Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale de Maine-et-Loire

Cité administrative

15 bis rue Dupetit Thouars

49047 Angers CEDEX

Tél. 02 41 74 35 35

Localisation