

## 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 du baromètre de la D.S.D.E.N](#)

## Référent Marianne

---

**Maine-et-Loire**

Madame Mireille TRESSY  
mél : [ce.dafag49@ac-nantes.fr](mailto: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