

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.*



**INSPECTION ACADEMIQUE  
DE LA  
HAUTE-MARNE**

B.P. 2070 - 21, boulevard Gambetta

52903 CHAUMONT Cedex 9

Standard : 03.25.30.51.51

Télécopie : 03.25.03.08.92

Mél : ce.ia52@ac-reims.fr

Site internet : [www.ac-reims.fr/ia52/accueil.htm](http://www.ac-reims.fr/ia52/accueil.htm)

Horaires d'ouverture:

De 9h à 11h45 et de 14h à 17h,

Accueil téléphonique :

De 8h30 à 11h45 et de 13h30 à 18h  
du lundi au vendredi



*Charte  
Marianne*



**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 du lundi au vendredi de 9h à 11h45 et de 14h à 17h.
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous vous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. (sauf au rez-de-jardin et 4eme niveau)
- Nous nous rendons plus facilement disponibles en facilitant la prise de rendez-vous personnalisés.
- Sur le internet [www.ac-reims.fr/ia52/accueil.htm](http://www.ac-reims.fr/ia52/accueil.htm), vous trouverez un plan d'accès à nos locaux ainsi que des informations utiles à l'accomplissement de vos démarches.



### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur en le mentionnant dans toutes nos correspondances, avec également l'indication de son adresse électronique.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers. Pour cela vous obtiendrez des informations claires et complètes. En cas de besoin nous vous aidons à accomplir vos démarches.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en mettant à votre disposition divers présentoirs d'information et un distributeur de boissons.



### Une réponse compréhensible à vos demandes 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 d'un mois, nous apportons à vos courriers postaux, soit une réponse définitive, soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que les coordonnées de la personne chargée du dossier.
- Dans un délai maximum de 72h, vous recevrez une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de 9h à 11h45 et de 14h à 17h du lundi au vendredi. En cas d'absence de votre interlocuteur, vous pourrez laisser un message et vous serez rappelé.



### Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de 30 jours.



### À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons chaque année les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courriers, internet, accueil téléphonique).
- Nous vous communiquons les résultats de ces actions et des progrès accomplis par une information sur notre site internet.