

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](#)
- [La Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale](#)
- [Adresses](#)
- [Calendrier des vacances](#)
- [Présentation du département](#)
- [Règlement Départemental des Ecoles](#)
- [Référentiel Marianne](#)
- [Service civique](#)

Texte de référence

- [Référentiel Marianne](#)

Les questions les plus fréquentes

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

Enquête et contact

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

Pour information

- [Accès et horaires d'ouverture au public](#)
- [Horaires d'ouverture au public et fréquentation](#)

À télécharger

- [Bilan satisfaction 2018](#)

Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale de la Mayenne
Cité administrative, rue Mac Donald
BP 23851 - 53030 Laval CEDEX 9
Tél. 02 43 59 92 00