

## Un accès plus facile à nos services

### ► Un accueil physique facilité :

- La DSDEN de la Drôme est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.
- Les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap (salle d'accueil et toilettes en rez-de-chaussée, ascenseur).
- Les agents se rendent facilement disponible aux visiteurs sur rendez-vous.

### ► Un site Internet à votre service : <http://www.ac-grenoble.fr/dsden26> où vous trouverez :

- Une information plus accessible ouverte aux divers interlocuteurs :
  - Les dossiers d'actualité (le mot de Madame la DASEN, le dossier de rentrée, le calendrier des vacances scolaires, le plan d'accès, les élections des parents d'élèves...)
  - Des données sur l'administration départementale : l'organigramme détaillé de la Direction Académique
  - Des renseignements sur la vie scolaire : les actions du département, littérature proposée, programmes, réglementation, circulaires.
  - Des liens avec des sites du département : Inspecteurs de l'Education Nationale et Délégués Départementaux de l'Education nationale,
  - Des liens avec d'autres sites : le rectorat de Grenoble, le BOEN, le JO, le site du gouvernement, Légifrance, la Documentation française, l'Union Nationale du Sport Scolaire, le Centre National de Documentation Pédagogique, Le Monde, Le Monde de l'Education, le CNED, Handiscol, ...
  - Un espace pédagogique 1er degré
- Des téléprocédures pour améliorer le confort des utilisateurs, la transparence et l'équité comme par exemple la possibilité pour les candidats en situation de handicap de s'inscrire aux examens et concours directement depuis le site internet de la DSDEN de la Drôme.
- D'autres outils interactifs sont mis à disposition des personnels, pour faciliter la gestion de leur carrière :
  - Le bureau virtuel « i-prof » permet par exemple aux professeurs des écoles de saisir leurs demandes de mutations ;
  - Diverses informations comme celle de la réforme des retraites sont en ligne sur le site internet de la DSDEN de la Drôme.

## Un accueil attentif et courtois

- ▶ Nous vous accueillons avec le sourire et nous vous faisons préciser au besoin l'objet de votre demande ;
- ▶ Nous vous proposons des documents répondant aux demandes récurrentes (examens et concours,...) ;
- ▶ Nous vous conduisons personnellement vers le bon service et le bon interlocuteur ;
- ▶ Nous vous évitons autant que possible l'orientation vers un autre service académique (Education Nationale). Sinon, nous nous assurons de la pertinence de cette démarche supplémentaire, nous fournissons un plan d'accès et les coordonnées de l'agent concerné ;
- ▶ Sur chaque courrier sont indiquées les coordonnées de votre interlocuteur : adresse du bureau, ligne directe téléphonique, et messagerie électronique ;
- ▶ Un organigramme détaillé accessible sur le site internet de la DSDEN de la Drôme vous permet de trouver facilement votre interlocuteur ;
- ▶ La [saisine par voie électronique](#) des services de l'Education Nationale est possible depuis la page d'accueil du site internet de la DSDEN de la Drôme.

## Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- ▶ Les agents répondent avec courtoisie et convivialité à tous les appels téléphoniques en limitant au maximum le temps d'attente. Ils apportent une réponse claire à chaque appel et orientent vers le bon interlocuteur si nécessaire ;
- ▶ Les agents sont attentifs à la lisibilité et à la clarté des courriers envoyés et répondent aux diverses demandes dans un délai légal maximum de 2 mois. Néanmoins, un accusé de réception peut être adressé dans un délai de 15 jours ;
- ▶ Obligation est faite de répondre aux courriels. Cette réponse a la même valeur que celle qui sera donnée au cours d'un appel téléphonique.

## A votre écoute pour progresser

Nous vous informerons sur les moyens de formuler vos réclamations et nous leur apporterons une réponse systématique (sauf demande abusive) .

- ▶ Registre des réclamations à l'accueil de la Direction Académique ;
- ▶ Possibilité d'adresser un courriel à la boîte centrale de la Direction Académique.

## Conclusion

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.