

# **REFERENTIEL MARIANNE QUALITE DE L'ACCUEIL A LA DSDEN DE LA GIRONDE**

La direction des services départementaux de l'éducation nationale de la Gironde s'est engagée dans une politique d'amélioration continue de l'accueil et des services rendus.

Sous l'autorité du Préfet, l'ensemble des services de l'Etat accueillant du public doit répondre aux standards de qualité du « Référentiel Marianne ». Il a pour objectif, à travers 19 engagements, de garantir la qualité de l'accueil et du service rendu.

La direction des services départementaux de l'éducation nationale de la Gironde privilégie 4 axes d'amélioration :

- Informer sur les conditions d'accès et d'accueil des services
- Accueillir avec courtoisie
- Etre attentif à la lisibilité et à la clarté des courriers et courriels
- Mesurer annuellement la satisfaction du public

## **Votre avis nous intéresse !**

Une enquête de satisfaction est disponible. Vous êtes invités à faire connaître la manière dont vous avez été reçu(e), au téléphone, in situ, par courrier ou courriel.

[http://www.ac-bordeaux.fr/ia33/referentiel\\_marianne](http://www.ac-bordeaux.fr/ia33/referentiel_marianne)

**Pour en savoir plus sur le référentiel Marianne :**

<http://www.modernisation.gouv.fr/index.php?id=343>