

**Mission communication**

MICOM

Affaire suivie par :

Renaud Rigat,  
référent modernisation et qualité de  
service

Tél : 01 43 93 73 72

Mél : [renaud.rigat@ac-creteil.fr](mailto:renaud.rigat@ac-creteil.fr)

8 rue Claude Bernard

93 008 BOBIGNY Cedex

[www.dsden93.ac-creteil.fr](http://www.dsden93.ac-creteil.fr)

## Actions engagées à la DSDEN 93 dans le cadre du programme Service Public +

Engagements Service Public +	Actions engagées
<p><b>1</b></p> <p><b>Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Mise en place d'un protocole d'accueil (sur rendez-vous) permettant un service rendu de qualité aux usagers, le respect des règles sanitaires en vigueur et l'application des directives de sécurité du plan Vigipirate.</li> <li>➔ Appel à un prestataire extérieur pour le réaménagement des espaces d'attente de la DSDEN (amélioration du confort de l'attente – amélioration de la confidentialité). Mise en place d'un projet pédagogique avec des élèves du secteur Production graphique du lycée Costes de Bobigny pour apposer des fresques rappelant les grands principes du service public d'éducation et pour améliorer la signalétique des couloirs.</li> <li>➔ Sensibilisation des agents au respect du code des relations entre le public et l'administration via des rappels dans les lettres d'information « e-lettres » des personnels de la DSDEN et via des formations proposées par la Délégation académique à la formation (DAFOR).</li> <li>➔ Sensibilisation des agents au respect du Règlement général de protection des données (RGPD) et mise à jour d'un registre de traitement des informations.</li> <li>➔ Sensibilisation des usagers au respect des agents publics (apposition d'affiches rappelant l'article 433-3 du code pénal). Suivi systématique des menaces ou attaques dont feraient l'objet des agents publics via l'adresse <a href="mailto:ce.93protection-fonctionnelle@ac-creteil.fr">ce.93protection-fonctionnelle@ac-creteil.fr</a>.</li> </ul>

2	<p><b>Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Organisation de permanences pour des services 100% accessibles à distance.</li> <li>→ Indication des mails et des téléphones utiles aux usagers et aux personnels du département sur le site de la DSDEN 93.</li> <li>→ Prise en compte des appels des usagers, par les services de scolarité, selon des créneaux réservés (appels les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin, de 9h à 12h30, et les mercredis après-midi, de 13h30 à 17h au 01 43 93 70 82)</li> <li>→ Mise en place d'un réseau de locuteurs pour les échanges téléphoniques avec les familles allophones.</li> <li>→ Mise en place de procédures dématérialisées relatives aux recours à l'affectation des élèves, à la gestion des enseignants du premier degré et à l'aide au logement.</li> <li>→ Expérimentation d'une application académique permettant à un usager, via internet, de prendre rendez-vous avec un service (application en cours de développement).</li> <li>→ Utilisation d'outils numériques permettant des entretiens en mode visio (applications Rendez-vous Renater, Classe virtuelle du CNED et Webex).</li> <li>→ Indication des coordonnées des agents qui suivent un dossier sur chaque courrier et courriel.</li> </ul>
3	<p><b>Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Prise en charge, par les agents d'accueil, des usagers en difficulté (souffrant d'illettrisme, d'illectronisme, ayant des difficultés d'expression, non francophones ou en situation de précarité).</li> <li>→ Mise en place d'une procédure de suivi pour apporter une attention particulière aux demandes urgentes ou prioritaires.</li> <li>→ Prise en compte de l'accessibilité des services pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.</li> <li>→ Utilisation du dispositif Acceo permettant une accessibilité téléphonique des services pour les personnes sourdes ou malentendantes.</li> <li>→ Adaptation du site internet de la DSDEN aux personnes mal voyantes.</li> </ul>
4	<p><b>Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Communication systématique, par les agents, des informations nécessaires aux usagers pour préparer leurs démarches.</li> <li>→ Mise à jour régulière des informations en ligne sur le site internet <a href="http://www.dsden93.ac-creteil.fr">www.dsden93.ac-creteil.fr</a>.</li> <li>→ Utilisation d'un formulaire de contact en ligne permettant à un usager de contacter un service selon une thématique précise.</li> </ul>

5	<b>Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sensibilisation des agents publics au principe des accusés de réception et au principe du « silence de l'administration vaut accord ».</li> <li>→ Utilisation d'une boîte mail permettant à un usager de signaler quand il attend une réponse d'un service (adresse <a href="mailto:ce.93appui-performance@ac-creteil.fr">ce.93appui-performance@ac-creteil.fr</a>).</li> <li>→ Utilisation de la plateforme <a href="http://www.demarches-simplifiees.fr">www.demarches-simplifiees.fr</a> qui permet l'enregistrement de demandes thématiques et un suivi précis des dossiers (demande enregistrée, en cours d'instruction, validée ou refusée).</li> </ul>
6	<b>Vous avez accès à nos résultats de qualité de service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Indication, via le site <a href="http://www.resultats-services-publics.gouv.fr">www.resultats-services-publics.gouv.fr</a> des résultats du baromètre Marianne.</li> <li>→ Mise en ligne prochainement d'enquêtes de satisfaction à destination des usagers et des personnels du département.</li> </ul>
7	<b>Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mise en ligne d'un formulaire de réclamation depuis le site <a href="http://www.dsden93.ac-creteil.fr">www.dsden93.ac-creteil.fr</a></li> <li>→ Possibilité, pour un usager ou un personnel, de faire part d'un avis ou d'une suggestion via l'adresse <a href="mailto:ce.93appui-performance@ac-creteil.fr">ce.93appui-performance@ac-creteil.fr</a></li> </ul>
8	<b>Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Réalisation, par les services, d'auto-diagnostics dans le but de simplifier certaines procédures administratives.</li> <li>→ Sensibilisation des agents aux engagements du programme Service Public + via un parcours académique de formation à distance.</li> <li>→ Désignation d'un référent « Qualité de service » pouvant être sollicité par les agents et les usagers (<a href="mailto:renaud.rigat@ac-creteil.fr">renaud.rigat@ac-creteil.fr</a> - 01 43 93 73 72)</li> <li>→ Création de guides et utilisation d'outils permettant l'échange entre les agents qui sont éloignés géographiquement (secrétaires de circonscription et secrétaires de CMS).</li> <li>→ Encouragement des agents à mettre en place des procédures nouvelles et innovantes en participant, par exemple, au prix de la modernisation administrative « Impulsion ».</li> </ul>
9	<b>Nous sommes éco-responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sensibilisation des agents aux gestes éco-responsables et aux gestes éco-numériques via les lettres d'information (e-lettres) des personnels de la DSDEN.</li> <li>→ Tri du papier par les agents publics en partenariat avec le lycée de l'écologie industrielle Jean-Pierre Timbaud d'Aubervilliers.</li> <li>→ Sensibilisation des personnels à la mobilité durable (encouragement de l'utilisation du vélo via le forfait Mobilité durable – encouragement au co-voiturage)</li> </ul>

Ce document est consultable sur le site [www.dsden93.ac-creteil.fr](http://www.dsden93.ac-creteil.fr)  
(rubrique « La DSDEN » > sous rubrique « Nos engagements pour les usagers »)

Dernière actualisation : mars 2021