

« Qualicirco »

Contrat de qualité pour les usagers de la circonscription de l'éducation nationale du premier degré du Blanc

Des engagements de transparence, d'accessibilité, d'équité, afin d'améliorer la qualité du service à destination de tous les usagers, dans l'intérêt commun que nous partageons : la réussite de tous les élèves

Module 1 - Accueil général

- **Accueillir de manière attentive et courtoise**
 - Enquête de satisfaction en ligne ou en format papiers à l'accueil : évaluation des engagements « Qualicirco » des quatre modules *non fait*
- **Recueillir les suggestions et réclamations**
 - Mise en place des suggestions issues de l'enquête de satisfaction *non fait*
- **Apporter une réponse systématique à vos suggestions et réclamations**
 - Traitement de toutes les réclamations et suggestions sous quinzaine *fait*
- **Etre à l'écoute pour progresser**
 - Communication annuelle des résultats obtenus dans le cadre « Qualicirco » *réunion de rentrée des directeurs d'école*

Module 2 – Communication et information

- **Un accueil téléphonique rapide et efficace les jours scolaires ouvrés**
 - Une amplitude horaire quotidienne de 9 heures garantie
 - Une réponse immédiate ou les coordonnées d'un interlocuteur qualifié pour chaque appel
- **Un site internet informatif à jour : nouveau site ouvert en décembre 2011**
 - Mise à jour hebdomadaire pendant les périodes scolaires
 - Présence de formulaires dématérialisés
- **Une communication aux écoles claire et sûre**
 - Notes de service n'excédant pas 4 pages
 - Envois par courriel et mise en ligne sur le site *6 notes par an depuis 2009*
- **Des tâches administratives allégées grâce à la mise en ligne de formulaires**
 - Recours privilégié aux enquêtes en ligne *enquêtes directes aux écoles (IA, MEN...)*
- **Des réponses de fond aux demandes d'information par courrier électronique en moins de 10 jours ouvrés (sauf situations complexes)**
 - Mesure des demandes et des délais de réponse *mesure en réunion des directeurs*
- **Un suivi attentif des demandes administratives**
 - Demandes d'autorisation d'absence, remplacement, agréments, sorties scolaires, etc : décompte des demandes et des délais de réponse *mesure en réunion des directeurs*

Module 3 – Accompagnement sur le terrain des enseignants

- **Participation d'un membre de l'équipe à un conseil d'école, un conseil des maîtres, une équipe éducative, une évaluation d'école par année et par site**
 - Objectif réalisé en 2009/10, 75% en 2010/11
- **Passage d'un membre de l'équipe dans chaque école sous 10 jours après la rentrée**
 - Objectif réalisé en 2009/10, réalisé avec retard en 2010/11 (vacance du secrétariat)
- **Visite de l'IEN dans toutes les écoles avant les vacances de Toussaint**
 - Objectif réalisé en 2009/10, réalisé avec retard en 2010/11 (vacance du secrétariat)
- **Un déplacement rapide sur site à la demande:**
 - Mesure des délais pour chaque demande, *mesure en réunion des directeurs*
- **Une attention particulière auprès des jeunes collègues**
 - Nombre et délais des visites, *mesure en réunion des directeurs*
- **Une assistance spécifique pour les directeurs d'école**
 - Aide à l'utilisation de logiciels spécifiques (BE1D, évaluations nationales, Affelnet, Génésis) *élaboration et envoi de la fiche tableau de bord école, mesure en réunion des directeurs*

Module 4 – Relations avec les différentes catégories d'usagers

- **Des résultats et des indicateurs partagés pour la circonscription**
 - Communication rapide des données globales de la circonscription (résultats d'évaluations, taux de retard et de maintien, etc) : mise en ligne, courriels aux écoles...
- **Un contact individualisé et sécurisé**
 - Confidentialité garantie notamment pour les situations personnelles difficiles
- **Une réponse de fond par courrier, sous 10 jours ouvrés maximum aux demandes écrites de conseil ou d'information (sauf situations complexes)**
 - Mesure des courriers reçus et des réponses faites, *mesure en réunion des directeurs*
- **Un rendez-vous proposé sous 10 jours ouvrés maximum pour tout élu, enseignant ou parent d'élève qui en fait la demande**
 - 45 rendez-vous demandés ; 45 accordés sous 10 jours (2010/11)
- **Des réunions d'information ciblées**
 - Deux réunions annuelles pour les directeurs (*passage à trois non effectué*)
 - Réunions des RASED, personnels de remplacement, néo-titulaires