



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

éducation nationale : académies

Question écrite n° 41600

Texte de la question

Mme Muriel Marland-Militello appelle l'attention de M. le ministre de l'éducation nationale sur l'accessibilité par téléphone des rectorats et inspections académiques. En effet, de nombreuses personnes, de diverses académies, lui ont fait part de leurs difficultés récurrentes à joindre les standards téléphoniques de rectorats et d'inspections académiques. Cette situation est dommageable au citoyen mais donne également une très mauvaise image de ces administrations, et partant, nuit à l'image de l'éducation nationale. Aussi, aimerait-elle savoir si une évaluation du temps de réponse et du nombre d'appels qui n'aboutissent pas est prévue et quelles dispositions il entend prendre afin que le citoyen puisse joindre par téléphone ces administrations avec la meilleure qualité de service possible.

Texte de la réponse

La qualité de l'accueil téléphonique est une préoccupation commune à tous les services de l'éducation nationale. En mars 2007, un rapport de l'IGAENR mettait en évidence la préoccupation manifeste des responsables des services académiques quant à l'importance de l'accueil et de l'information du public, et leur souci d'améliorer leur prestation. L'accueil était décrit comme courtois, la prise en charge des demandes le plus souvent rapide, et la réactivité des personnels satisfaisante. Le rapport soulignait l'effort fait pour mettre à disposition des services d'accueil les informations nécessaires à l'exercice de leur mission. Toutefois, ce rapport mettait également l'accent sur l'insuffisance des moyens techniques, en particulier en matière de téléphonie, et la nécessité de professionnaliser les personnels chargés de l'accueil. Depuis, la plupart des rectorats ont modernisé leur standard, afin d'améliorer leur capacité de réponse aux usagers notamment en période de très forte activité. Toutefois, la performance technique des autocoms ne suffit pas à garantir le traitement de l'ensemble des appels dans les périodes de très forte activité, notamment au moment de la rentrée. Pour cette raison, de nombreux rectorats se sont lancés, dans le cadre de projets de service, dans une démarche d'amélioration de la qualité de la prestation offerte aux usagers. Ainsi, un effort particulier d'information a été fait dans tous les services au moment des mutations des enseignants. Une nouvelle impulsion a été donnée par la généralisation du référentiel qualité d'accueil Marianne à tous les services publics de l'État. Doté d'outils d'évaluation propres et d'une procédure de labellisation, ce référentiel se substitue à la charte Marianne. Il comprend dix neuf engagements de service sur les modalités d'accueil physique, téléphonique, ainsi que sur les réponses aux courriers et courriels. Il donne ainsi au public des garanties sur la qualité de d'accueil dans toutes les administrations publiques. Au ministère de l'éducation nationale, deux sites pilotes ont été labellisés en 2008 (inspections académiques de l'Ain et de l'Isère). Les bénéfices sont incontestables pour les usagers comme pour les agents. Le ministère de l'éducation nationale s'est engagé dans une démarche visant au déploiement de ce référentiel à l'ensemble des services centraux et déconcentrés d'ici à fin 2010. Dans cet objectif, un réseau de chefs de projets académiques a été constitué et des formateurs référents ont été désignés et formés. Chaque service sera ainsi en mesure de décliner les principes et bonnes pratiques, et de mettre en oeuvre un projet pouvant aller jusqu'à la labellisation par un organisme externe. Cette démarche sera démultipliée jusqu'aux services administratifs des établissements et concourra ainsi à l'amélioration des conditions d'accueil

et d'information du public au plus près de l'action éducative. La mise en place d'indicateurs de satisfaction, conforme aux exigences du référentiel, sera un gage de pérennisation de cette démarche qualité.

Données clés

Auteur : [Mme Muriel Marland-Militello](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41600

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Éducation nationale

Ministère attributaire : Éducation nationale

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 février 2009, page 1228

Réponse publiée le : 30 juin 2009, page 6573