

Les

**5 engagements**

de la charte

1

Un **accès** plus facile  
à nos services

2

Un **accueil**  
attentif et courtois

3

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

4

Une **réponse**  
**systematique**  
à vos réclamations

5

À votre **écoute**  
pour progresser

*Nous vous remercions  
de votre confiance et de votre  
participation à la qualité de  
notre accueil,*



**SERVICE de L'EDUCATION NATIONALE de SAINT-PIERRE ET MIQUELON**

Place du Général De Gaulle  
BP 4239  
97500 Saint-Pierre et Miquelon  
secrétariat-Accueil : 05.08.41.04.60  
télécopie : 05.08.41.26.04

courriel  
[cabinet@ac-spm.fr](mailto:cabinet@ac-spm.fr)  
site internet  
[www.ac-spm.fr](http://www.ac-spm.fr)

**Pour un meilleur accueil  
dans les services de l'Etat**

Accès téléphoniques directs aux bureaux du Service :

- Bureau de la Politique Educative ..... 41.04.60
- Bureau du Personnel ..... 41.04.61
- Bureau des traitements..... 41.04.62
- Bureau des Affaires Financières..... 41.04.63
- Bureau des Examens-Concours..... 41.04.64

Etablissements scolaires publics :

- Lycée d'Etat E. Letournel..... 41.09.09
- Groupe Scolaire du Feu Rouge..... 41.38.05
- Groupe Scolaire H. Bonin..... 41.40.13
- Maternelle Ile aux Enfants..... 41.38.77
- Collège de Miquelon..... 41.61.80
- Ecole Les Quatre Temps-Miquelon...41.61.55

Etablissements scolaires privés :

- Collège St-Christophe..... 41.20.12
- Collège Technique..... 41.30.87
- Ecole Ste-Croisine..... 41.20.46
- Ecole Ste-Odile..... 41.30.78
- Ecole St-Louis de Gonzague..... 41.21.23
- Maternelle de Miquelon..... 41.62.66



*Charte  
larienne*

*du Service  
de l'Education  
Nationale*

## L'État et ses services publics

exercent leurs missions en veillant à assurer à tous  
équité, transparence et accessibilité.

Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous  
prenons une série d'engagements  
pour mieux vous accueillir.



### Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'accueil du public :

du lundi au vendredi  
de 10h à 12h et de 14h à 16h

- Nous vous orientons vers le bon bureau et le bon interlocuteur
- En dehors des heures d'ouverture, il vous est possible de laisser un message sur le répondeur téléphonique.
- L'information est couramment traitée au moyen de la télécopie et du courrier électronique.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite :
  - un stationnement, à proximité de l'entrée du service, est réservé aux personnes handicapées ;
  - un « fauteuil escalator » permet d'accéder au 1<sup>er</sup> étage où se situe l'accueil.
- De nombreuses informations sont accessibles sur notre site internet

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



### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer en termes simples et compréhensibles.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers. Pour cela vous obtiendrez des informations claires et complètes. En cas de besoin, nous vous aidons à accomplir vos démarches.
- Nous veillons à vos conditions d'attente.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations délicates.



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

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Dans un délai maximum de 1 mois, nous apportons à vos courriers postaux :
  - soit une réponse définitive ;
  - soit une lettre d'attente comportant les coordonnées de la personne chargée de suivre le dossier.
- Dans un délai maximum de 1 mois, vous recevrez une réponse à vos courriels.
- Nous assurons un accueil téléphonique du lundi au vendredi, de 10h à 12h et de 14h à 16h. En cas d'absence de votre interlocuteur, vous pouvez laisser un message et vous serez rappelé dès que possible.



### Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et nous leur apportons une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de 30 jours.
- En cas de conflit ou de réclamation vous avez la possibilité de contacter Monsieur Marc FOUQUET Chef du Service de l'Education Nationale, Place du Général De Gaulle, BP 4239, Saint-Pierre. Tél. 41.04.60.



### À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.