

Le service public s'engage auprès de ses agents

ENGAGEMENT N° 11 :

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.



CHALLENGE MARIANNE 2018

DSDEN 54

MARDI 3 AVRIL 2018



Marianne a perdu ses douze engagements !

Aidez-la à les retrouver !

Le flyer d'information...

Challenge Marianne 2018

*"Marianne a perdu ses 12 engagements
Aidez-la à les retrouver"*

2 groupes (Matin/A.Midi) > 5 équipes par groupe
9h00 et 14h00

- Un parcours : 12 étapes ; 1 puzzle à collecter
- 1 feuille de route par équipe
- 1 support pour le puzzle
- 5 salles
- 5 à 7 minutes par étapes

12 étapes ludiques, créatives
pour **Apprendre,**
Comprendre,
Mémoriser, Partager...




12 étapes passionnantes !

1h30 pour les retrouver


FEUILLE DE ROUTE : CHALLENGE MARIANNE 2018

DEPART →

ETAPE 1	ETAPE 2	ETAPE 3	ETAPE 4
ETAPE 5	ETAPE 6	ETAPE 7	ETAPE 8
ETAPE 9	ETAPE 10	ETAPE 11	ETAPE 12
	EQUIPE N°1 : - - - - - - - - - -		

Un modèle de feuille de route...

Le puzzle à reconstituer



LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

12

DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

Engagement 1 Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.

Engagement 2 Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

Engagement 3 Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

1

UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

Engagement 1 Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.

Engagement 2 Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

Engagement 3 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

10

DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

Engagement 7 Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations : dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures).

Engagement 8 Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

2

À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

Engagement 9 Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

Engagement 10 Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

9

LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

Engagement 11 Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.


Engagement 12 Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs avis pour améliorer la qualité de service.

3

6

5

+ Pour connaître vos droits et réaliser vos démarches, consultez www.service-public.fr, le site officiel de l'administration française



+ Retrouvez plus d'informations sur le référentiel Marianne et le baromètre annuel de la qualité de l'accueil sur www.modernisation.gouv.fr

Les 12 étapes :

1. Une équipe : Un défi

Exemple de défi...



- DEFI - 6

Enregistrer
un message vocal indiquant que le bureau
du CRPE est joignable que les après-midi
du 5 au 15 mai
en laissant la possibilité d'être joint par mail

2. Charade **Salle Gallé**



Règles du Jeu



On demande souvent à Ben-Hur d'arrêter mon premier
Mon deuxième est une interjection exprimant la surprise
ou la satisfaction
1+1 font mon troisième

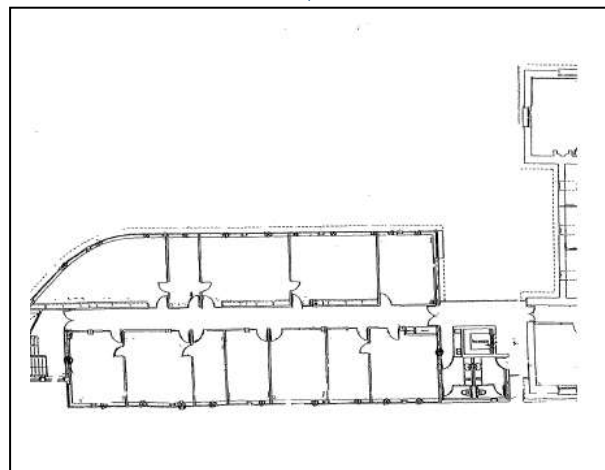
Mon tout est une forme de devinette qui combine les jeux de mots
et la phonétique.


3. Acronymes **Hall Atrium**




4. Marianne est perdue **Hall Atrium**

Plan d'un niveau de la DSDEN





Règles du Jeu



Marianne est perdue !!!!
Pourriez-vous l'aider ??

Pour cela, vous devez :

- Remettre les plans par niveaux

- Positionner le nom des bâtiments, sans se tromper de couleur !!!!

- Un premier équipier situera l'endroit où il se trouve en positionnant un aimant (de la couleur du bâtiment !!!!) sur le plan.

- A tour de rôle, chaque équipier prendra une carte acronyme, l'expliquera.

- Il positionnera le service lié à cet acronyme sur plan grâce à un aimant coloré, en fonction du bâtiment, puis détaillera le trajet pour y accéder depuis le service précédent

BON VOYAGE AVEC MARIANNE

5. Les 7 erreurs Salle Atrium

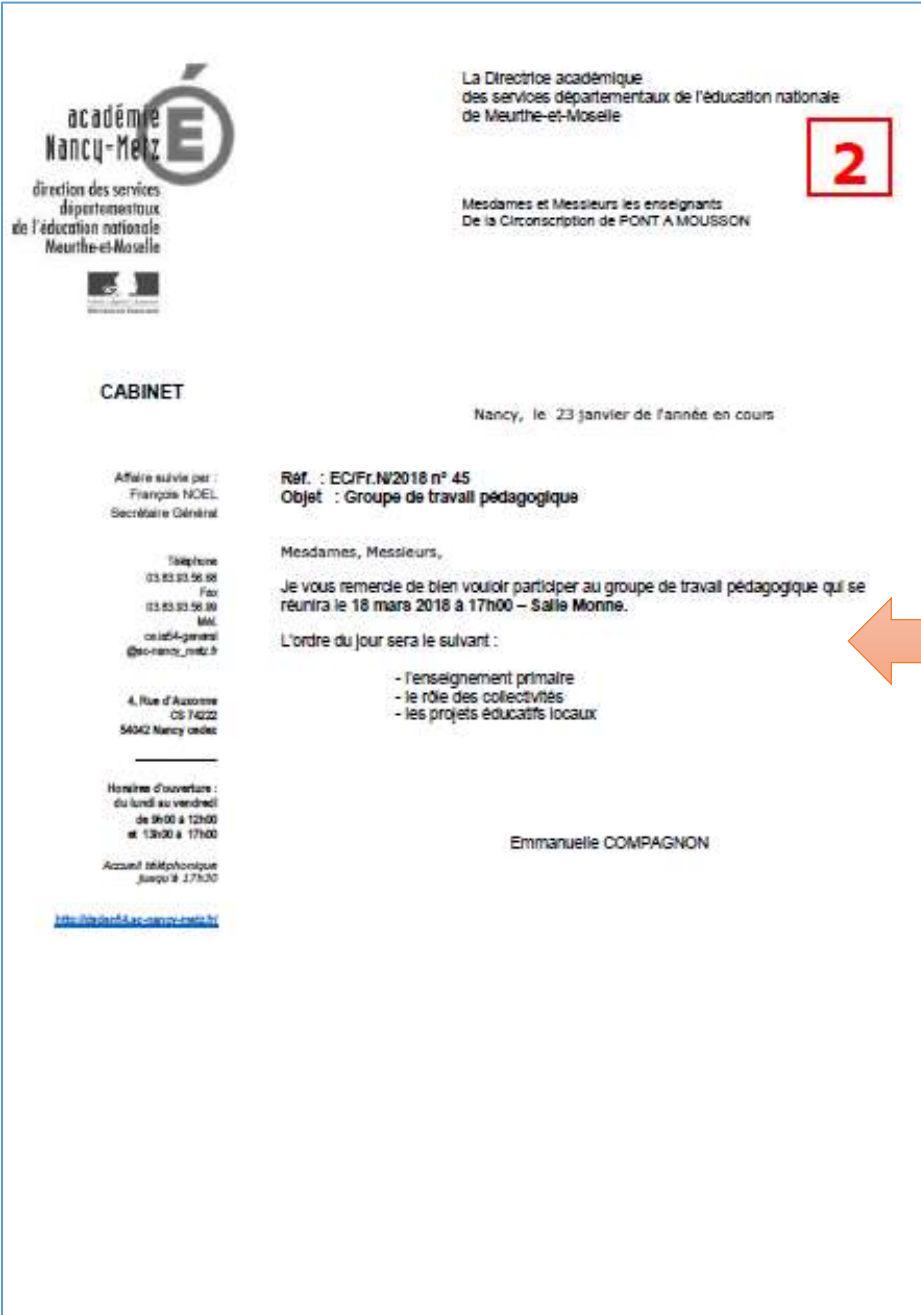


Règles du Jeu

Les 7 erreurs



➤ Retrouver les 7 erreurs qui se sont glissées dans le courrier



2

La Directrice académique des services départementaux de l'éducation nationale de Meurthe-et-Moselle

Mesdames et Messieurs les enseignants De la Circonscription de PONT A MOUSSON

Nancy, le 23 janvier de l'année en cours

Réf. : EC/Fr.N°2018 n° 45
Objet : Groupe de travail pédagogique

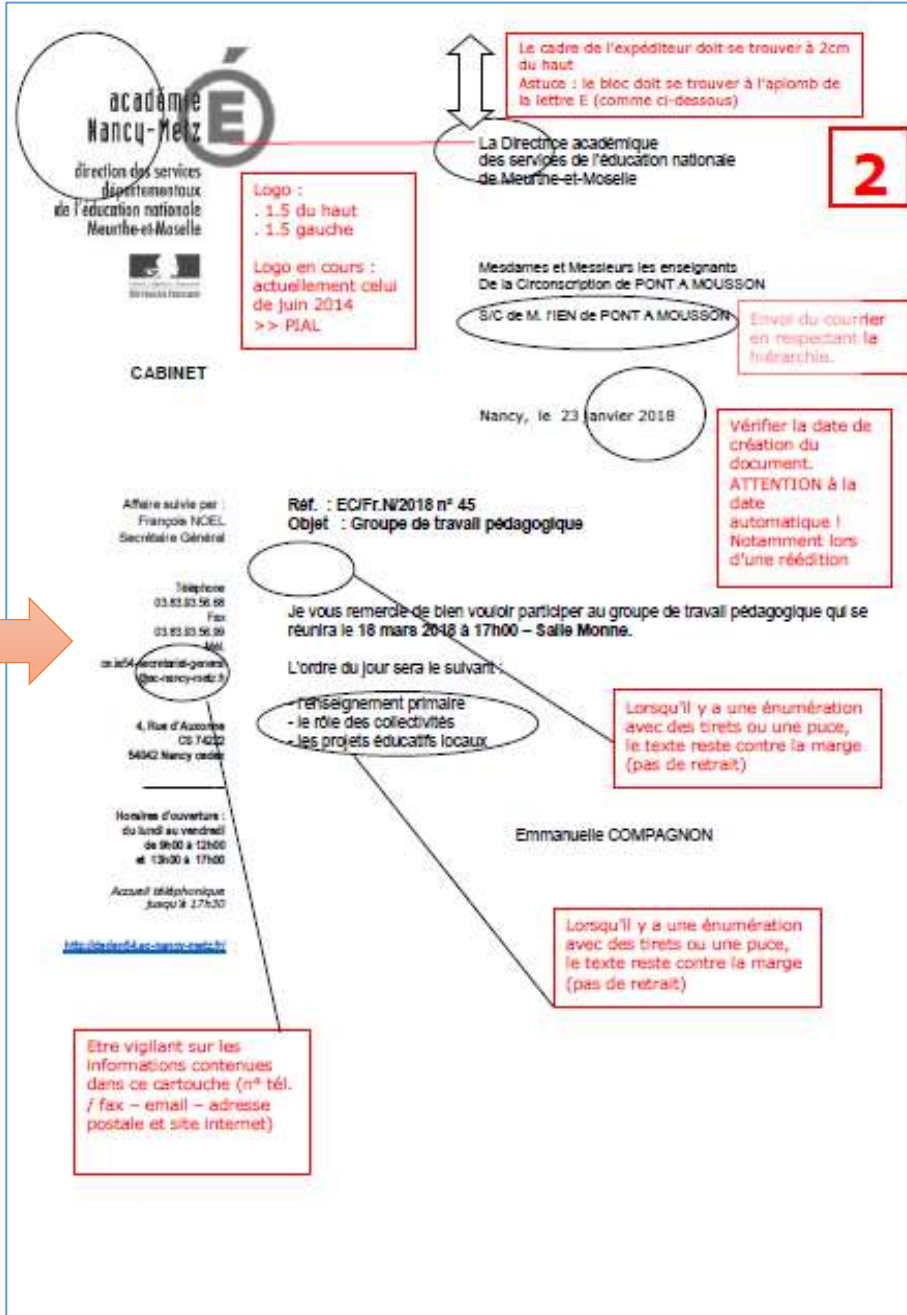
Mesdames, Messieurs,

Je vous remercie de bien vouloir participer au groupe de travail pédagogique qui se réunira le 18 mars 2018 à 17h00 – Salle Monne.

L'ordre du jour sera le suivant :

- l'enseignement primaire
- le rôle des collectivités
- les projets éducatifs locaux

Emmanuelle COMPAGNON



2

Le cadre de l'expéditeur doit se trouver à 2cm du haut
Astuce : le bloc doit se trouver à l'aplomb de la lettre E (comme ci-dessous)

Logo :
- 1.5 du haut
- 1.5 gauche

Logo en cours : actuellement celui de juin 2014 >> PIAL

Envie du courrier en respectant la hiérarchie.

Vérifier la date de création du document. ATTENTION à la date automatique ! Notamment lors d'une réédition

Lorsqu'il y a une énumération avec des tirets ou une puce, le texte reste contre la marge (pas de retrait)

Lorsqu'il y a une énumération avec des tirets ou une puce, le texte reste contre la marge (pas de retrait)

Etre vigilant sur les informations contenues dans ce cartouche (n° tél. / fax - email - adresse postale et site internet)



6. La Labellisation **Salle Atrium**



Challenge Marianne 2018

Règles du Jeu

MIKADO

"La Labellisation"

L'animatrice de l'Etape joue contre l'équipe.

- L'ensemble des baguettes sont lâchées sur le sol. 12 baguettes sont identifiées de 1 à 12 en référence aux 12 engagements + une baguette "Labellisée"
- Les joueurs doivent collecter les 12 baguettes une à une + la baguette "Labellisée", sans faire bouger les autres.
- Si un joueur fait bouger une (ou des baguettes), il passe la main à l'animatrice de l'Etape qui doit collecter la baguette "Labellisée" en priorité
- Les douze baguettes numérotées + la "Labellisée" doivent être ramassées en priorité.
- Dès que les 12 engagements sont ramassés (par les joueurs et l'animatrice) le jeu est terminé.
- L'animatrice d'Etape échange avec les joueurs sur les engagements et donne des informations sur la « labellisation Marianne ».

7. Qui est qui **Bat. Nicolas 123**



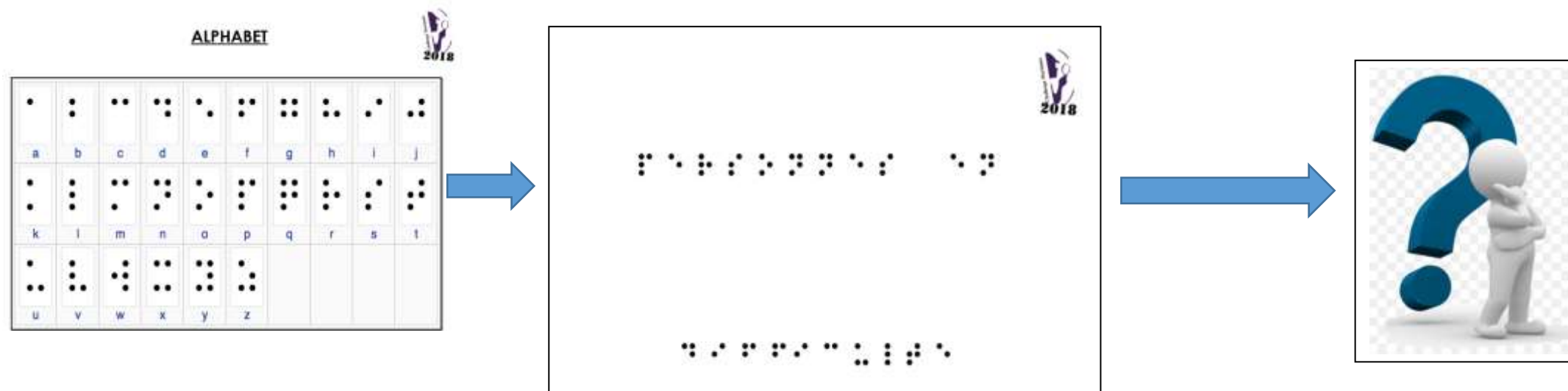
Challenge Marianne 2018

Règles du Jeu

QUI est QUI

Découvrir ou redécouvrir un ou une collègue à partir de ses missions
Chaque équipe choisit 3 enveloppes qui comportent des indices issus de l'organigramme.

8. Énigme Salle Monne



9. Quizz Salle Bergé



Règles du Jeu

Challenge Marianne 2018

Quizz sur les 12 engagements
(répondre au moins à 3 questions tirées au sort avec un dé à 12 faces)

Un dé est lancé par un des participants de l'équipe avant le début du jeu.
(exemple : si la face du dé tombe sur 3, le numéro 3 fera référence à un des douze engagements.)
L'équipe est ensuite interrogée sur l'engagement tiré au sort ou son item.

REPONDRE DANS LES DELAIS : ENGAGEMENTS 7-8


Je viens de recevoir un courriel d'un usager sur la boîte fonctionnelle. Je dois ... (plusieurs réponses attendues) :

- Envoyer un accusé de réception à l'usager indiquant le délai prévisionnel de traitement de sa demande, et mettre l'agent qui s'en charge en copie du courriel.
- L'imprimer et le transmettre à la personne concernée.
- Classer son courriel dans le répertoire correspondant, pour assurer un traitement dans les cinq jours ouvrés.
- Prendre mon temps ! J'ai un délai de dix jours pour traiter les demandes par courriel...


Ce courriel doit être classé dans le bon répertoire pour faciliter son traitement dans les cinq jours ouvrés. De plus, pour informer l'usager du délai de réponse, je dois lui envoyer un accusé de réception qui sera également transmis à l'agent qui va traiter sa demande

10. Memory Gallé 2 20





Règles du Jeu MEMORY



Le premier joueur retourne deux cartes au hasard, 2 possibilités :

- Les 2 cartes sont identiques, il les ramasse et les met devant lui, cela représentera les « cartes gagnées », il peut rejouer.
- Les 2 cartes sont différentes, il les laisse au même endroit, essaye de mémoriser leur emplacement et les retourne face cachée.

Le joueur suivant procédera de même en retournant à nouveau 2 cartes et en essayant de retrouver les paires identiques. On procède ainsi jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de cartes sur la table.

Le jeu est fini quand toutes les paires auront été reconstituées.

11. Dessin Salle Nicolas

 **- DEFI -** 6

Reproduire de mémoire
ou
Inventer une signalétique

1. Sortie de secours
2. Toilettes handicapés



12. "la vie d'un courrier à la DSDEN"

La première image du film...



L'héroïne du film !



Merci à toutes et à tous

pour votre participation !



Le trophée...