



CHARTRE DU DERNIER KILOMÈTRE*

DANS LA RÉGION ACADÉMIQUE BRETAGNE

1 [ÊTRE À L'ÉCOUTE DE TOUS LES PERSONNELS, LES ÉLÈVES ET LEURS PARENTS

- Un **numéro vert** accessible du lundi au vendredi, de 9h à 17h au **0806 800 838**
- Un **accueil physique garanti** et accompagnant **pour tous les usagers** en établissement et dans les services académiques et départementaux de l'Éducation nationale
- Un suivi des demandes pour apporter des réponses dans les meilleurs délais, avec des interlocuteurs dédiés dans les services : un **engagement de réponses claires et compréhensibles**
- La prise en compte du **droit à l'erreur** pour toutes et tous

2 [ÊTRE AU PLUS PRÈS DE NOS USAGERS ET DE NOS PARTENAIRES

- Approfondir notre travail **associant les acteurs locaux**, associations de parents d'élèves, élus locaux, préfectures, sous-préfectures, partenaires culturels et sportifs, tissu associatif et économique
- **Assurer au moins deux rendez-vous par an** entre une autorité académique et les maires
- Déployer des **actions pédagogiques innovantes** sur tous les territoires et partager les **bonnes pratiques**
- Mettre à disposition des **espaces pour les parents** dans les collèges et les lycées, pour faciliter les échanges et leur implication dans la scolarité de leur enfant
- Faciliter l'**accès à des ressources numériques** pour les élèves et les parents
- Développer des **enquêtes de satisfaction** régulières en direction de nos usagers

3 [RENDRE COMPTE DE NOS POLITIQUES PUBLIQUES POUR ATTEINDRE LE "DERNIER KILOMÈTRE"*

- **Rendre explicites les programmes de l'Éducation nationale** et les actions engagées dans les établissements pour la réussite de tous nos élèves
- **S'assurer que tous les publics obtiennent les aides** et les accompagnements **auxquels ils ont droit**
- Installer un **observatoire des dynamiques rurales** de l'Éducation en Bretagne
- **Partager des indicateurs** informant sur les parcours des élèves dans tous les territoires
- Communiquer sur la **progression des politiques publiques** de l'Éducation nationale à l'échelle des départements

*Le "dernier kilomètre" est l'élément fondamental de la chaîne de communication dans la mise en oeuvre des politiques publiques ou comment les services publics réussissent à atteindre les publics ciblés