

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**
systématique
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,
dans un respect mutuel.*



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère
de l'emploi, du travail
et de la cohésion sociale

Ministère des solidarités,
de la santé et de la famille

Direction Régionale des Affaires Sanitaires
et Sociales des Pays de la Loire
M.A.N - 6 rue René Viviani
BP 86218
44262 Nantes Cédex 02

Téléphone : 02.40.12.80.00
Télécopie : 02.40.12.80.77
Mail : dr44-direction@sante.gouv.fr

Direction Départementale des Affaires
Sanitaires et Sociales de Loire Atlantique
M.A.N – 6, rue René Viviani
BP 96219
44262 Nantes Cédex 02

Téléphone : 02.40.12.80.00
Télécopie : 02.40.12.82.25
Mail : dd44-direction@sante.gouv.fr

Horaires d'ouverture
Du lundi au vendredi
de 9 h 15 à 12 h 15 - 13 h 15 à 16 h 15
Site : <http://pays-de-la-loire.sante.gouv.fr>



Charte Marianne

**Direction Régionale
des Affaires Sanitaires et
Sociales des Pays de la Loire**

**Direction Départementale
des Affaires Sanitaires et
Sociales de Loire Atlantique**



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

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'ouverture :
9 h 15 à 12 h 15 - 13 h 15 à 16 h 15
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur
- Nous vous simplifions l'accès à nos locaux
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Nous nous rendons plus facilement disponibles
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet :
<http://pays-de-la-loire.sante.gouv.fr>
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance



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 dans des termes simples et compréhensibles
- Nous ne vous demandons aucun document qui ne soit indispensable au traitement de votre dossier
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers (notamment en précisant les pièces à fournir, et en vous procurant des notices explicatives)
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles
- Nous veillons à vos conditions d'attente



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 d'un mois, nous apportons à vos courriers postaux :
 - soit une réponse définitive,
 - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier
- Nous apportons une réponse à vos courriers électroniques dans les 48 heures
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants : de 9h15 à 12h15 et de 13h15 à 16h15. Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum d'un mois



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 des actions d'amélioration que nous mettons en place