



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Charte Marianne

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 et sur les périodes d'affluence.
- Nous nous dotons d'une signalétique adaptée aux abords et à l'intérieur de nos services.
- Nous prenons les dispositions nécessaires pour accueillir les personnes à mobilité réduite.



Un accueil attentif et courtois

- Nous favorisons les prises de rendez-vous.
- Nous veillons à la qualité de vos conditions d'attente.
- Nous vous orientons le cas échéant vers les autres services de l'Etat concernés par votre démarche.
- Nous pouvons vous accueillir en toute confidentialité si vous le souhaitez.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers.
- A réception de votre courrier, nous vous adressons :
 - soit un accusé de réception **dans les 5 jours** après réception du courrier,
 - soit une réponse sur le fond dans le délai **d'un mois maximum** ; lorsqu'une réponse au fond ne peut pas être apportée **dans ce délai** , un courrier vous sera adressé faisant connaître l'état d'avancement de votre dossier,
 - soit, **dans les 5 jours** , une réponse de réorientation avec l'indication du transfert de la demande au service compétent, assortie des coordonnées de ce service.
- Lorsque vous demandez la transmission de formulaires ou de notes d'information, ceux-ci vous sont envoyés **dans les 5 jours** .
- Lorsque vous nous adressez un message électronique, vous recevez un accusé de réception **dans les 5 jours** . La réponse de fond vous est ensuite adressée dans les délais et selon les modalités prévues pour les courriers par voie postale.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous avons désigné dans chaque service de l'Etat un chargé de relations avec les usagers qui répondra à vos réclamations dans le délai maximum d'un mois.



  votre écoute pour progresser

- Afin de recueillir vos remarques et vos suggestions, des urnes sont mises en place dans chaque service de l'Etat.
- Une adresse électronique est également à votre disposition :

modernisation@maine-et-loire.pref.gouv.fr

- Autres adresses utiles :

www.service-public.fr

www.maine-et-loire.pref.gouv.fr

**Allo,
service public**

La première réponse
  vos **questions
administratives**



 **3939**

■ 0,12 à/min TTC à partir d'un poste fixe ■

Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h
et le samedi de 9 h à 14 h



Charte Marianne

DDASS de Maine-et-Loire

- Nos horaires d'ouverture au public : du lundi au vendredi de 8h45 à 12h et de 13h30 à 17h
- Le parking de la cité administrative dispose de places pour les personnes à mobilité réduite : il suffit de se présenter à la conciergerie de la cité, rue Dupetit-Thouars.
- Le site internet des DDASS et DRASS des Pays de la Loire : www.pays-de-la-loire.sante.gouv.fr
- Pour toute remarque ou réclamation concernant l'accueil des usagers, vous pouvez contacter M. Antoine BALLOUHEY, par courrier, par téléphone au 02 41 25 76 50, ou par mèl à antoine.ballouhey@sante.gouv.fr

Pour vous faciliter vos démarches...

- Les demandes d'enregistrement de diplômes médicaux et paramédicaux se font par rendez-vous auprès de Mme Couvert, bureau 316, tel. 02 41 25 76 62
- Les demandes de regroupement familial se font auprès de Mme Médinger, bureau 214, tel. 02 41 25 76 58



Charte Marianne

DDASS de Maine-et-Loire

Pour vous faciliter vos démarches...

- La CDES se situe
330, rue St-Léonard, 49000 ANGERS
tel. : 02 41 66 12 66
fax : 02 41 66 12 70
mèl : cdes49@cdes.education.fr
ouverture de 9h à 12h et de 14h à 17h
- La COTOREP se situe
7, rue Bouché-Thomas, 49000 ANGERS
(dans les locaux de la DDTEFP)
tel. 02 41 44 54 66
ouverture de 8h45 à 11h45 et de 13h30 à 17h

Attention...

- Par contre, les demandes relatives à l'aide sociale à l'enfance, à l'adoption, à la PMI, aux assistantes maternelles, à l'allocation personnalisée pour l'autonomie des personnes âgées (APA ou ADAPA) sont à adresser au Conseil général de Maine-et-Loire – direction du développement social et de la solidarité.