

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.*



Direction départementale des affaires  
sanitaires et sociales de la Sarthe  
97, avenue Bollée  
72 070 LE MANS Cedex  
Tel : 02 43 40 20 20  
Fax : 02 43 72 97 41  
[dd72-accueil@sante.gouv.fr](mailto:dd72-accueil@sante.gouv.fr)

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi  
de 9 H à 12 H et de 13 H 30 à 16 H 30

Commission technique d'orientation et de  
reclassement professionnel (COTOREP)  
11 avenue Laënnec  
72 018 LE MANS Cedex  
Tel : 02 43 39 41 71  
Fax : 02 43 28 64 71

Commission départementale de l'Education  
spéciale  
(CDES)  
5 rue de Chanzy  
72 000 LE MANS  
Tel : 02 43 84 75 00



# Charte Marianne

*des services de la  
Direction Départementale  
des Affaires Sanitaires et  
Sociales de la Sarthe*



**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 orientons vers le bon service et vers le bon interlocuteur
- Nous nous efforçons de vous recevoir dans un environnement confortable par :
  - la mise en place d'une signalétique simple pour vous repérer aisément dans nos locaux.
  - l'accessibilité aux personnes présentant une mobilité réduite
  - le respect de votre intimité lors des consultations
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles en facilitant la prise de rendez-vous personnalisés.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet :



### 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 facilitons la constitution de vos dossiers, notamment en précisant les pièces à fournir et en mettant à votre disposition des notices explicatives
- Nous ne demandons aucun document qui ne soit indispensable au traitement de votre dossier
- Nous vous accueillons en toute confidentialité, sur rendez-vous, lorsque nous devons traiter avec attention des situations personnelles
- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant des espaces d'accueil et en mettant à votre disposition des documents d'information



### 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 2 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 répondons à vos appels téléphoniques de 8h00 à 17h00
- En cas d'absence de votre interlocuteur, nous vous rappelons si vous laissez un message



### 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 de 1 mois
- Nous vous invitons à saisir par écrit le directeur départemental des Affaires Sanitaires et Sociales si vous jugez qu'une décision de la DDASS de la Sarthe vous porte préjudice
- Nous mettons à votre disposition un cahier d'observations. Une suite y est systématiquement donnée



### À votre écoute pour progresser

- Nous mesurons tous les 3 mois les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courriers, Internet, accueil téléphonique)
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis, une fois par an, à travers diverses publications et sur notre site Internet

### AUTRES ENGAGEMENTS

- nous garantissons la confidentialité des données médicales et sociales en notre possession par :
  - le respect du secret médical : il est pour nous une exigence absolue, partagée par l'ensemble du personnel
  - la mise en œuvre des moyens nécessaires, à l'occasion de votre visite ou lors d'un entretien téléphonique