

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.*



29 Rue Delille
85023 LA ROCHE SUR YON CEDEX

Téléphone : 02.51.36.75.00
Télécopie : 02.51.07.00.06
Mel : dd85-direction@sante.gouv.fr

**ACCESSIBILITE POUR LES
PERSONNES HANDICAPEES**



Charte Marianne

**des services de
la DDASS de
VENDEE**



**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 :
de 9 h à 12 h 15 et de 13h 30 à 16 h 30

■ Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

■ Nous simplifions l'accès à nos locaux :

. une signalétique externe facilite le repérage de l'itinéraire à utiliser en centre ville de la Roche/Yon pour se rendre à la DDASS.

. une signalétique externe permet depuis l'entrée en rez de chaussée du bâtiment commun à la DDASS et à la préfecture de se rendre au guichet d'accueil spécifique de la DDASS qui se situe au deuxième étage.

. un panneau par pallier (au 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} étage du bâtiment) permet d'identifier les services.

■ Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite : une personne en fauteuil peut accéder au hall du bâtiment par une rampe d'accès et des portes automatisées. Il existe des toilettes accessibles au rez-de-chaussée. Chacun des deux ascenseurs, qui desservent le bâtiment, est accessible à une personne en fauteuil. Les ascenseurs sont également équipés pour prendre en charge des non voyants. Il existe 3 places de parking réservées aux personnes handicapées.

■ Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site Internet régional (<http://pays-de-la-loire.sante.gouv.fr>).



Un accueil attentif et courtois

■ Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

■ Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.

■ Nous vous demandons uniquement les documents indispensables 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 : le bâtiment est doté de couloirs suffisamment larges pour permettre l'aménagement d'espaces destinés à vous accueillir confortablement. Des services tels que des photocopieuses sont associés et doivent permettre d'accélérer vos démarches.



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.

■ Dans un délai maximum d'une semaine, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.

■ Nous annonçons votre temps d'attente prévisible à l'accueil, sauf périodes exceptionnelles.

■ Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants :

de 9 h à 12 h 15 et de 13h 30 à 16 h 30

■ 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.

■ Une boîte à suggestion sera mise à votre disposition à l'accueil.



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 de ces évaluations et des progrès accomplis.

AUTRES ENGAGEMENTS

■ Les personnes étrangères sollicitant un regroupement familial pourront se présenter pendant les heures d'ouverture afin d'obtenir tous les renseignements relatifs à la constitution de leur dossier ainsi que les coordonnées de l'agent référent. Un rendez vous intégrant leurs contraintes en terme d'éloignement géographique, de travail, de disponibilité des accompagnateurs sera ensuite fixé en concertation avec elles.