

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.



Service départemental de l'architecture
et du patrimoine de la Marne

2, rue du Cardinal de Lorraine
BP 2530
51081 REIMS cedex

Téléphone : 03 26 47 74 39
Télécopie : 03 26 50 01 93
Mel : sdap.marne@culture.gouv.fr



Charte Marianne

*du service départemental
de l'architecture
et du patrimoine
de la Marne*



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 :

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur

Un document précisant l'organigramme du service et les fonctions des agents vous sera adressé sur demande.

- Nous simplifions l'accès à nos locaux.

Un plan de situation vous sera adressé sur demande.

- Sur demande préalable, nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Nous nous rendons plus facilement disponibles :

L'accueil du public s'effectue sur rendez-vous. Pour toute information sur un dossier en cours ou des conseils architecturaux, contactez le service au préalable.



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 vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.

- Nous facilitons la constitution de vos dossiers.

La liste des pièces à fournir vous sera adressée sur demande.



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 1 mois, nous apportons à vos courriers postaux une réponse définitive.

- Dans un délai maximum de 72 heures, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.

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

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Nous vous rappellerons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous nous engageons à répondre systématiquement à vos réclamations écrites dans un délai maximum de 1 mois.



À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.

Un cahier d'observations est disponible à l'accueil du service

- 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.

Une note présentant les résultats des évaluations annuelles est disponible à l'accueil et vous sera adressée sur demande