

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
de la Jeunesse et des Sports
de Seine-et-Marne
49/51 Avenue Thiers
77008 MELUN CEDEX

téléphone : 01 64 10 42 42
télécopie : 01 64 39 86 38

dd077@jeunesse-sports.gouv.fr



Charte Marianne

**de la Direction
Départementale de la
Jeunesse et des Sports
de Seine-et-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 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux (signalétique extérieure, rampe d'accès, ascenseur), en particulier pour les personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles en vous offrant la possibilité de prendre un rendez-vous personnalisé avec un conseiller, à une date qui vous convient, y compris en dehors des horaires d'ouverture.
- Sur le site internet www.jeunesse-sports.gouv.fr, vous trouverez des informations utiles à vos démarches et vous pourrez télécharger divers documents, notamment les livrets de formation au BAFA et au BAFD et les brochures d'information sur les concours organisés par le Ministère.
Pour les associations, le dossier de demande de subvention est téléchargeable sur le site www.cosa.gouv.fr



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 en ne vous demandant aucune pièce qui ne soit strictement indispensable.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en mettant à votre disposition un coin accueil où vous pouvez consulter librement brochures et dépliants 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 d'un mois, nous apportons à vos courriers postaux, soit une réponse définitive, soit un accusé de réception comportant les coordonnées de la personne chargée de suivre le dossier.
- Dans un délai maximum de 15 jours, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant nos horaires d'ouverture.
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 dans un délai maximum d'un mois.
- Vous avez la possibilité de contacter :
Mme Patricia HERBER,
chargée des relations avec les usagers,
au 01 64 10 42 33.



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 conduites et des progrès accomplis.

AUTRES ENGAGEMENTS

- Nous organisons des rencontres et des réunions d'information, pour les particuliers et les associations, dans différents lieux du département, en dehors des horaires d'ouverture.