

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

A 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 des Bouches-du-Rhône
10, Place de la Joliette – B.P. 55612
13567 MARSEILLE CEDEX 02

Horaires d'ouverture :
9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00
(Permanences des Architectes des Bâtiments de France
sur rendez-vous uniquement)

Téléphone : 04 91 90 42 43

Télécopie : 04 91 90 24 16

Courriel Sdap:

sdap.bouches-du-rhone@culture.gouv.fr

Deux Antennes :

Hôtel Estienne de Saint Jean
17, Rue Gaston de Saporta
13100 Aix en Provence

Sur rendez-vous

Téléphone : 04 42 23 03 34

Télécopie : 04 42 63 00 70

3, Rue du Cloître
13200 Arles

Sur rendez-vous

Téléphone : 04 90 96 48 14

Télécopie : 04 90 93 91 57



Charte Marianne

**SERVICE
DEPARTEMENTAL DE
L'ARCHITECTURE ET
DU PATRIMOINE
DES BOUCHES-DU-RHONE**



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 interlocuteur.
- Nous vous simplifions l'accès à nos locaux : accueil dans le hall d'entrée du service.
- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles pour un accueil sur rendez-vous. Un rendez-vous peut être organisé lors des permanences des Architectes des Bâtiments de France prévues à cet effet. Des permanences se tiennent en mairie dans certaines communes pour être plus proches de vous.
- Sur le site : www.culture.gouv.fr vous trouverez toutes les informations nécessaires pour l'accomplissement de vos démarches.
- Vous pouvez solliciter des renseignements à l'adresse suivante :

sdap.bouches-du-rhone@culture.gouv.fr



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous nous efforçons de vous informer en termes simples et compréhensibles. Nous mettons à votre disposition des dépliants sur les missions du service.
- Nous ne vous demandons aucun document qui ne soit indispensable au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers en vous apportant des informations claires et complètes. En cas de besoin, nous vous aidons à accomplir vos démarches.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité.



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.
- Nous apportons à vos courriers, dans le délai maximum de 10 jours :
 - soit une lettre d'attente (ou réponse téléphonique) comportant les coordonnées de la personne chargée de suivre le dossier et indiquant le délai dans lequel il vous sera répondu :
 - soit une réponse définitive.



Une réponse systématique à vos réclamations

- Dans un délai maximum de 72 heures, hors week-end, vous recevrez une réponse à vos courriers électroniques
sdap.bouches-du-rhone@culture.gouv.fr
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de :
9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17 h00.
En cas d'absence de votre interlocuteur, vous pourrez laisser un message et vous serez rappelé.
- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations. Nous leur apporterons une réponse dans les meilleurs délais. Un cahier de réclamations et suggestions est à votre disposition à l'accueil du service.
- Vous avez la possibilité de contacter Mme Béatrice Nolot-Maero, chargée des relations avec les usagers de notre service.

Vous pouvez la contacter au : 04 91 90 42 43.



A 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.