

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 Services  
Vétérinaires**

Cité administrative  
Boulevard Henri DUNANT  
BP 62502  
71025 Mâcon Cedex  
Tél : 03.85.22.57.00  
Fax : 03.85.22.57.90

Site internet : [www.ddsv71.agriculture.gouv.fr](http://www.ddsv71.agriculture.gouv.fr)  
Mél : [ddsv71@agriculture.gouv.fr](mailto:ddsv71@agriculture.gouv.fr)

Les services d'inspection en abattoir

Abattoir de Cuiseaux	03.85.76.78.05
Abattoir de Paray le Monial	03.85.81.34.33
Abattoir d'Autun	03.85.86.30.80
Abattoir de Branges	03.85.75.14.05
Abattoir de Montceau-les-Mines	03.85.57.41.03
Abattoir de Mâcon	03.85.34.91.47
Abattoir de Trambly	03.85.50.46.59
Abattoir de Louhans	03.85.75.57.82



# Charte Marianne

**des services de la  
Direction Départementale  
des Services Vétérinaires  
de Saône et Loire**



**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  
préons une série d'engagements  
pour mieux vous accueillir.



### Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :  
**8h30-12h00 et 13h30-17h00**

Les services d'inspection en abattoir sont joignables de  
**10h00 à 12h00 les lundi, mardi et jeudi.**

- A partir de l'accueil, Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- L'accueil installé à l'entrée de la cité administrative ainsi que la signalétique mise en place vous simplifie l'accès à nos locaux.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour cela un affichage vous dirige vers un accès spécifique aux ascenseurs en évitant toute marche ou escalier.



### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur et ses coordonnées en le mentionnant, notamment, dans toutes nos correspondances.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles. Un accueil personnalisé sur rendez-vous en moins de 48 heures vous est proposé.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers, en mettant à votre disposition sur notre site internet, ou en vous faisant parvenir, sous huit jours la liste des pièces à fournir. Nous mettons également à votre disposition des informations ou des notices explicatives.



### 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.
- Dans un délai maximum d'une semaine, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques qui sont envoyés à l'adresse [ddsv71@agriculture.gouv.fr](mailto:ddsv71@agriculture.gouv.fr).

- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires d'ouverture au public. Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur
- Nous nous engageons à prendre en compte, sous 24 heures, les plaintes écrites des citoyens concernant les denrées alimentaires, les mauvais traitements sur des animaux ou les atteintes environnementales.



### 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 de deux mois



### À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil au travers de questionnaire disponible à l'accueil.
- Nous mesurons tous les 6 mois les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courriers, accueil téléphonique).
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis.