

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.*



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SOUS-PREFECTURE DE CALAIS

**Adresse :**

9 Esplanade Jacques Vendroux  
BP 357  
62107 CALAIS Cedex

**Téléphone :**

03 21 19 70 70

La plupart de vos interlocuteurs possèdent  
un numéro d'accès direct, n'hésitez pas à le  
leur demander.

**Télécopie :**

03 21 19 70 71

**Site Internet :**

[www.pas-de-calais.pref.gouv.fr](http://www.pas-de-calais.pref.gouv.fr)

**"Allô Service Public" :**

39 39



# Charte Marianne

**De la  
Sous-Préfecture  
de Calais**



Pour un meilleur accueil  
dans les services de l'État

## L'État et ses services publics

*exercer 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

**Accueil physique** : La délivrance des titres s'effectue de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 du lundi au vendredi.

**Accueil téléphonique** : Pour mieux vous renseigner, des plages fixes ont été mises en place:

Pour les cartes grises : 8h30 - 12h00 ; 13h00 - 16h00.

Pour les ressortissants étrangers : 9h00 - 12h00 ; 13h30 - 16h30

Pour les autres services : 8h30 - 12h00 ; 13h30 - 16h30.

- A l'accueil, les agents vous orientent vers le bon service et le bon interlocuteur et vous indiquent précisément le chemin à suivre à l'intérieur des locaux.
- Pour faciliter vos démarches et s'ils sont pertinents, nous vous communiquerons par voie d'affichage et sur le site internet, les jours et horaires d'affluence pour la délivrance des titres pour vous permettre de tenir compte des pics de fréquentation.
- Le cas échéant, nous réorientons votre courrier ou votre appel téléphonique sans démarche supplémentaire de votre part
- Pour vous rendre dans nos services grâce aux transports en commun, l'arrêt d'autobus Sous-Préfecture est à proximité immédiate de nos services.
- Nous vous informons par voie de presse et d'affichage sur les jours de fermeture exceptionnels.



### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous indiquons les nom et prénom de votre interlocuteur dans toutes les correspondances ainsi que l'adresse électronique fonctionnelle à laquelle vous pourrez lui adresser un message.
- Nous vous écoutons avec attention afin de répondre au mieux à vos demandes et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Pour faciliter vos démarches, nos agents d'accueil peuvent vous aider à constituer vos dossiers en vous précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives pour les démarches les plus courantes (fiches disponibles sur le site internet).
- Pour éviter de multiples déplacements, vous pouvez acheter les timbres fiscaux en Sous-Préfecture.



### 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 deux mois pour les courriers postaux et de 72h pour les courriers électroniques, nous vous apportons soit une réponse définitive, soit un accusé de réception indiquant les noms et coordonnées de l'agent chargé de votre dossier.



### Une réponse systématique à vos réclamations

- Dans tous nos services, nous mettons à votre disposition des supports pour formuler vos réclamations et nous y apportons une réponse personnalisée dans un délai maximum de deux mois.

- En cas de réclamation, vous pouvez obtenir à l'accueil le nom de l'agent chargé des relations avec le public.
- Les coordonnées et permanences des délégués du Médiateur de la République du département sont disponibles sur le site Internet.
- Pour chaque type de décision, nous vous informons sur les voies et délais de recours.



### À votre écoute pour progresser

- Une "boîte à suggestions" est disponible dans le hall d'accueil de la Sous-Préfecture et sur le site Internet.
- Chaque année, par souci de transparence nous vous interrogeons sur la qualité de notre accueil.
- A partir des enquêtes de satisfaction réalisées, nous mesurons le résultat des actions d'amélioration de la qualité de notre accueil et nous vous informons, sur le site internet et par affichage, des résultats des enquêtes et des progrès réalisés en matière d'accueil.

### AUTRES ENGAGEMENTS

- Nos locaux sont aménagés pour recevoir les usagers à mobilité réduite et nous nous engageons à réserver, devant la Sous-Préfecture, plusieurs places de stationnement (mars 2005).
- Nous nous engageons à vous délivrer dans des délais maximum :

Votre carte grise : 45 minutes

Votre permis de conduire : 22 jours après réception du dossier par nos services.

- Nous nous engageons à traiter votre dossier au maximum :

Pour votre carte nationale d'identité : 17 jours après réception du dossier.

Pour votre passeport : 14 jours après réception des demandes envoyées par la mairie.