

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
MONTREUIL-SUR-MER

Adresse :

7-9-11 rue d'Hérambault
62170 MONTREUIL-SUR-MER

Téléphone :

03 21 90 80 00

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

Télécopie :

03 21 90 80 01

Site Internet :

www.pas-de-calais.pref.gouv.fr

"Allô service public" :

39 39



Charte Marianne

**De la
Sous-Préfecture de
Montreuil-sur-Mer**



**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 du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h00 .

Accueil téléphonique :

Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de 9h00 à
12h30 et de 13h30 à 17h00.

- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur grâce à notre dispositif d'accueil.
- Les agents d'accueil vous indiquent précisément le chemin à suivre à l'intérieur des locaux pour accéder au bureau compétent.
- Courant 2005, nous nous engageons en tant que de besoin à vous communiquer sur le site Internet les jours et les 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.
- A 200 m de la Sous-Préfecture, la Place du Général de Gaulle permet un stationnement gratuit. Les places situées devant la Sous-Préfecture sont en " zone bleue ".
- Nous vous informons par voie de presse et d'affichage sur les jours de fermeture exceptionnelle.



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).



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 en Préfecture et 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

- Afin de permettre aux personnes à mobilité réduite d'accomplir leurs démarches dans les meilleures conditions possibles, les agents se déplacent à leur rencontre. Une sonnette est placée à cet effet, à l'entrée du bâtiment, à une hauteur adaptée aux personnes en fauteuils roulants.
- Nous nous engageons à vous délivrer dans des délais maximum :

Votre carte grise : 45 minutes.

- Nous nous engageons à traiter votre dossier au maximum :

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

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