



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE
SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

LA POLITIQUE QUALITE

DE LA PREFECTURE DE SAINT PIERRE ET MIQUELON



Mise à jour : 5 mars 2013

LA POLITIQUE QUALITE DE LA PREFECTURE DE SAINT PIERRE ET MIQUELON

La préfecture de Saint-Pierre-et-Miquelon a rédigé sa politique d'accueil, concrétisant ainsi sa volonté et son engagement d'améliorer l'accueil physique, téléphonique, courrier et courriel auprès de ses usagers.

En s'engageant à respecter les 19 engagements du référentiel Marianne, la préfecture implique ses services et le personnel qui participe à l'accueil du public.

LES ENGAGEMENTS :

Engagement 1 : Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître les attentes des usagers et d'adapter nos horaires d'ouvertures

Pour cela, nous réalisons une fois par an une enquête afin de connaître les attentes des usagers. Une analyse est réalisée et nos horaires adaptés selon nos possibilités.

Engagement 2 : Nous informons les usagers sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services et de manière systématique lors de chaque changement.

Pour cela, les informations suivantes sont communiquées

- l'adresse physique, l'adresse courriel et les numéros de téléphone sont sur tout courrier et courriel ;
- les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique sont affichés à l'extérieur du bâtiment. Ils sont également détaillés sur le site internet et figurent dans les courriers et courriels ;
- les précisions utiles pour accéder aux locaux sont sur le site internet ;
- le temps d'attente prévisible, sauf périodes exceptionnelles, est annoncé à l'accueil ;

L'utilisateur trouvera également

-sur internet et à l'accueil :

- les informations et documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers ;
- les modalités de prise de rendez-vous ;
- les engagements pris sur la qualité de l'accueil

-à l'accueil

- une urne pour exprimer suggestions et réclamations portant sur le respect des engagements du référentiel.

Les changements d'horaires ponctuels et les fermetures exceptionnelles sont communiqués par affichage, sur internet et par communiqué de presse.

Engagement 3 : Nous orientons l'utilisateur vers le bon service et le prenons en charge.

L'accueil physique

La présence d'hôtesse d'accueil a pour objet de faciliter l'orientation des usagers vers le bon service et de donner les renseignements utiles à leurs démarches.

La signalétique est repérable à l'entrée des locaux et localise les bureaux ou guichets recevant du public.

L'accueil téléphonique

Les standardistes disposent des documents nécessaires pour orienter les usagers.

Des numéros directs vers les services les plus sollicités sont mis en place.

Engagement 4 : Nous facilitons les démarches des personnes à mobilité réduite

Dans l'attente de la réalisation, dans le bâtiment principal de la préfecture d'un local au rez de chaussée spécialement dédié aux personnes à mobilité réduite et de places de stationnement réservées, un accueil spécifique est organisé dans les locaux de l'imprimerie administrative.

Engagement 5 : Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

Les agents d'accueil sont sensibilisés à l'accueil des personnes en difficulté. Ils peuvent adapter leur comportement en apportant leur aide et si besoin les accompagner jusqu'au service. Pour les usagers ne maîtrisant pas la langue française, des agents ayant des notions de base en anglais peuvent être sollicités.

Engagement 6 : Les usagers sont accueillis avec courtoisie et le nom de leur interlocuteur est communiqué :

Les agents chargés de l'accueil ont reçu une formation spécifique, ils font preuve de courtoisie en utilisant les formules de politesse habituelles. Les agents en contact direct avec le public sont identifiés soit par un badge, un chevalet ou une plaque de bureau mentionnant leur prénom et/ou leur nom.

Engagement 7 : Nous facilitons la constitution des dossiers :

La plupart des formulaires sont disponibles sur des comptoirs spécifiques dans le hall d'accueil et au guichet de la délivrance des titres. Ils sont accompagnés si besoin d'explications d'utilisation. Ils sont également disponibles sur notre site internet où des liens vers des sites institutionnels des complètent l'information.

De plus, les agents d'accueil sont formés pour aider les usagers dans la constitution de leurs dossiers pour les opérations courantes.

Engagement 8 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente :

Pour patienter le hall est pourvu de sièges et d'une fontaine à eau.

Les souhaits de confidentialité des usagers sont pris en compte par les agents dans les espaces d'accueil

Les espaces d'accueil sont quotidiennement nettoyés ainsi que toutes les zones accessibles au public. Les agents d'accueil sont chargés de signaler les problèmes éventuels qui surviendraient sur les équipements.

Engagement 9 : Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels :

Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire.

Ils privilégient une mise en page facilitant la lisibilité.

Tous les courriers à entête de la préfecture comportent au minimum les mentions suivantes :

- « affaire suivie par : » nom et prénom, N) de téléphone, adresse mèl de l'agent en charge du dossier ;

- date et lieu d'émission ;

- objet du courrier sauf pour les lettres personnelles ;

- nom, prénom et qualité du signataire ;

- coordonnées du service (adresse postale et électronique, n° de téléphone), les jours et horaires d'accueil du public (accueil physique et téléphonique).

L'anonymat est cependant accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient (voir la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).

Engagement 10 : Nous traitons les courriers dans un délai de 15 jours ouvrés

L'engagement porte sur les courriers d'utilisateur exprimant une demande (interrogation, souhait ou besoin). Le terme "demande" exclut les demandes de titres (passeports, CNI, Cartes grises, permis de conduire, cartes de séjour ...), les demandes de remises de distinctions honorifiques, les actes transmis au titre du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire par les collectivités

territoriales ou leurs établissements publics. Il inclut en revanche les demandes de renseignements, les demandes d'interventions auprès du corps préfectoral.

Le service répond par courrier dans un délai maximum de 15 jours :

- soit, de préférence, par une réponse sur le fond,
- soit, si ce délai ne peut être respecté, par une réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service.

Un suivi est réalisé par l'intermédiaire d'un tableau spécifique au sein de chaque service.

Les résultats sont suivis chaque mois et communiqués au contrôleur de gestion. Une analyse pour correction est faite en cas de dépassement.

Engagement 11 : Nous traitons les courriels dans un délai de 5 jours ouvrés

L'engagement porte sur les courriels déposés soit dans les boîtes fonctionnelles soit dans les boîtes personnelles et exprimant une demande. Le périmètre et le suivi sont identiques à l'engagement 10.

Engagement 12 : Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.

L'engagement porte sur les numéros communiqués au public.

Pendant les heures d'ouverture au public, les appels sont pris en charge directement par un agent ou par un serveur vocal (*en construction*).

Hors des horaires d'ouverture une permanence 24/24 est assurée par le standard ou un agent de permanence pour la préfecture.

Un suivi est réalisé chaque mois sur chaque n°. Une analyse pour correction est faite en cas de dépassement.

Le personnel est sensibilisé à la bonne utilisation du téléphone (accueil, messagerie).

Engagement 13 : Nous traitons les suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements dans un délai de 15 jours ouvrés

Toute suggestion ou réclamation écrite parvenue par courrier, courriel ou déposée dans l'urne « Marianne » dans le hall d'accueil et portant sur le référentiel Marianne fait l'objet d'une réponse écrite dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Le terme « suggestion » vise tout écrit proposant des améliorations portant sur le référentiel Marianne.

Le terme de « réclamation » vise tout écrit manifestant une contestation, un mécontentement portant sur le respect des engagements du référentiel Marianne

Un suivi est réalisé par l'intermédiaire d'un tableau spécifique.

Engagement 14: Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et nous informons des résultats.

Une enquête portant sur la satisfaction et les attentes des usagers est réalisée chaque année en décembre.

Les résultats sont exploités et donnent lieu à une information auprès des usagers et des agents de la préfecture. L'information est disponible à l'accueil et sur le site internet. Les agents sont informés par un courriel. Des actions d'amélioration peuvent découler de cette enquête.

Engagement 15 : Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel

La politique d'accueil de la préfecture est rédigée dans un document spécifique signé du Préfet et disponible sur le site internet et à l'accueil.

La création prochaine d'un service ACCUEIL à mission transversale prenant en charge l'accueil des usagers sous ses différents aspects contribuera à l'amélioration de notre organisation.

Le référent Marianne pilote la démarche de Qualité.

Engagement 16 : Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.

Les documents servant à la mise en œuvre du référentiel Marianne sont répertoriés et organisés dans une base documentaire tenue à jour par le contrôleur de gestion à disposition des acteurs internes et régulièrement actualisée.

Engagement 17 : Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements :

Afin de veiller au respect des engagements du présent référentiel, des indicateurs sont définis pour le suivi des délais de réponse aux courriers, courriels, suggestions et réclamations et décroché téléphonique en moins de 5 sonneries. Ces indicateurs sont suivis mensuellement.

Engagement 18 : Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue :

Lors de l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction des usagers (cf. engagement N° 14), il est prévu de réaliser une auto-évaluation prenant en compte chacun des engagements Marianne dans chaque service concerné. Les éventuels écarts seront compensés par la proposition et la mise en place d'actions correctrices.

Engagement N° 19 : Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.

Un bilan, auquel participe le Référent Marianne, est effectué au moins une fois par an.

Il a pour objet d'analyser le respect des engagements à partir des éléments à disposition : les indicateurs, les enquêtes de satisfaction, les auto-évaluations, les suggestions et les réclamations, les évolutions réglementaires, les actions d'amélioration entreprises.

Ce bilan est présenté en comité de pilotage lequel décide des nouvelles actions à mettre en place.

Le préfet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patrice', is written over a blue horizontal line.

Patrice LATRON