



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

Bilan de la labellisation Charte Marianne à la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon pour l'année 2014

Engagement n° 1 : Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.

Une enquête a été menée la première quinzaine du mois de décembre 2014 auprès de 31 usagers.

Les résultats démontrent une satisfaction de la grande majorité des usagers quand aux horaires d'ouverture et dans la prise en charge des usagers. Les temps d'attente sont en majorité inférieur à 10 minutes et les conditions d'accueil sont jugées agréables. La majorité des usagers interrogés sont venus en préfecture pour établir un titre.

Une suggestion a été émise afin qu'une place de stationnement soit réservée aux usagers.

Reste à diffuser les résultats de cette enquête aux agents mais également aux usagers.

Par ailleurs il a été programmé une nouvelle enquête de satisfaction du mois de juin au mois d'août 2015 afin d'élargir le panel de réponses. Cette enquête se déroulera à la préfecture à Saint-Pierre et à la délégation à Miquelon.

Engagement n° 2 : Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.

Les horaires sont affichés à l'entrée de la préfecture et toutes modifications temporaires ou fermetures exceptionnelles sont affichées et font l'objet d'un communiqué.

Le site internet de la préfecture présente également les horaires d'ouverture. En cas de fermeture exceptionnelle des communiqués sont publiés sur le site et sur la page cheznoo.net.

Des boîtes de suggestion sont disponibles au comptoir de l'accueil et des titres à la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon et à la délégation de Miquelon ainsi que des enquêtes de satisfaction et des fiches de suggestion. Le référentiel charte Marianne est également consultable.

Le site internet a nécessité une mise à jour au niveau des organigrammes des services de l'État.

La page dédiée à la Charte Marianne doit être actualisée.

Les informations concernant la préfecture sur le site service-public.fr sont à jour.

Il est prévu une mise à jour du site internet qui devra évoluer afin de préparer la certification Qualipref 2.0

Par contre, le numéro d'appel 39 39 n'est pas accessible depuis Saint-Pierre et Miquelon car il s'agit d'une ligne disponible uniquement sur le territoire métropolitain.

Compte tenu des faibles délais d'attente, il n'est pas nécessaire de communiquer sur les périodes de fréquentation.

Engagement n° 3 : Nous vous orientons vers le bon service et nous vous prenons en charge.

Le standard téléphonique est bien tenu avec un décroché avant les 5 sonneries. Les usagers sont bien orientés, que ce soit au téléphone ou lors de leur visite.

Depuis mai 2014, une nouvelle procédure a été mise en place suite à une mission du haut fonctionnaire de défense du ministère de l'intérieur.

En effet, toute personne doit se présenter à l'accueil pour indiquer l'objet de sa démarche ou avec qui elle a rendez-vous.

Pour les titres, les personnes se rendent directement au comptoir.

Pour les rendez-vous ou les autres démarches c'est le bureau de l'accueil qui contacte le service demandé. Une personne de ce service doit venir chercher l'usager.

Pour les rendez-vous du préfet du chef de cabinet et de la secrétaire générale, les agents de l'accueil accompagnent les usagers dans la zone d'attente dédiée.

Par ailleurs, le tableau des services et bureau est désormais situé à l'accueil et non plus dans l'entrée. L'information est donc disponible auprès des agents. Il a été actualisé suite au changement de postes de 2014 et de 2015.

Les téléphones des agents de l'accueil disposent d'un annuaire à jour pour transférer les appels auprès des agents ad hoc.

Engagement n° 4 : Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduites.

Le bureau dédié à l'accueil des personnes à mobilité réduite situé au rez-de-chaussée à l'entrée est opérationnel. Dès lors, il conviendrait de modifier la fiche de procédure et de mettre en ligne un communiqué. Il sera également nécessaire d'informer le public.

Dans l'attente de la fin des travaux, l'accueil des personnes à mobilité réduite s'effectuait au rez-de-chaussée de l'imprimerie.

Ce dispositif avait fait l'objet d'une fiche de procédure et d'un communiqué sur le site internet de la préfecture.

Par ailleurs, une place de stationnement pour les véhicules des personnes à mobilité réduite devra être identifiée avec un marquage au sol et un panneau de signalisation spécifique.

La plate-forme d'accès au niveau de l'entrée devra rester libre.

Engagement n° 5 : Nous accueillons de manière adaptées les personnes en difficulté.

Les agents du BACCA prennent en charge de manière adaptée les personnes âgées ou diminuées. Elles sont accompagnées auprès du bureau concerné.

Pour les personnes parlant une langue étrangère, les agents du BACCA dispose d'une liste des personnes ressources parlant l'anglais, l'espagnol ou le russe.

Engagement n° 6 : Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

Pour l'accueil physique des usagers, un chevalet avec le nom et le prénom des agents est disposé sur chaque bureau.

Une signalétique fixée à l'entrée de chaque bureau décline le service et l'identité du ou des agents occupant le bureau identifié.

Pour chaque appel, les agents s'identifient auprès de leur interlocuteur en indiquant leur service et leur nom avant de saluer celui-ci.

Pour les courriers et les courriels le signataire et la personne qui a instruit le dossier sont identifiés.

Engagement n° 7 : Nous facilitons la constitution de votre dossier.

Cet engagement est respecté puisque les services en charge des démarches pour l'obtention de titres, d'autorisations ou de subventions, apportent leur aide à la constitution des demandes et au remplissage des formulaires.

Engagement n° 8 : Nous veillons au confort des espaces d'accueil et d'attente.

Les espaces d'accueil et d'attentes sont en parfait état. Une entreprise de propreté assure le nettoyage quotidien des locaux. Du mobilier tel que des bancs, des chaises et tables pour les enfants, est disposé dans les différents espaces d'accueil et d'attente. Des fontaines à eau sont disponibles et sont entretenues régulièrement.

L'enquête de satisfaction a confirmé l'opinion très positive des usagers concernant les lieux d'attente et d'accueil à la quasi unanimité.

Par ailleurs, les délais d'attente ont été estimés par 84 % des usagers comme inférieurs à 10 minutes.

Engagement n° 9 : Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté des courriels et des courriers.

Les courriers de forme administrative et de forme personnel ainsi que les actes administratifs tels que les arrêtés ou les décisions préfectorales doivent répondre à une charte graphique qui a été rappelée aux services par des notes de services n° 1187 et 1188 de juillet 2014.

En outre, les formules de politesse qui concluent les courriers sont également communiquées.

Le bureau de l'accueil du courrier et de la coordination administrative effectue un contrôle systématique des projets de courriers ou d'actes administratifs proposés à la signature du préfet. Tous les documents qui ne respectent pas les chartes graphiques sont renvoyés au service émetteur pour modification.

Lors des changements de poste, les agents et les chefs de services sont sensibilisés au respect des chartes graphiques.

Pour les courriels, une signature indiquant l'identité et les coordonnées de l'agent qui émet le courriel, accompagné du logo « charte Marianne labellisé », est systématiquement présente.

Pour les courriers, le timbre identifiant la personne qui suit le dossier avec son service et ses coordonnées est systématiquement présent.

Engagement n° 10 : Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours.

En 2013, à l'issue de l'audit initial réalisé par l'AFNOR, a été fixé pour 2014, un objectif de répondre dans un délai inférieur à 15 jours pour 80 % des courriers d'usagers.

Les résultats des indicateurs indigo correspondants renseignent que l'objectif a été atteint en fin d'année.

Afin de veiller au maintien de l'engagement, un suivi des courriers des usagers nécessitant une réponse dans les quinze jours ouvrés après leur arrivée a été mis en place. Chaque semaine, le chef du BACCA remet aux chefs de services et de bureaux un tableau des courriers qui n'ont pas encore fait l'objet d'une réponse. Il s'assure alors que le service, a soit préparé une réponse afin de respecter le délai des 15 jours, soit obtenu un justificatif de réponse au courrier dans le délai prévu par l'engagement.

Engagement n°11 : Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de cinq jours ouvrés.

La mesure de l'engagement pour la boîte courriel de l'accueil, à savoir courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr, est réalisé. Une réponse ou un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur en moins de 5 jours.

Pour les boîtes professionnelles de chaque agent, aucune mesure de l'engagement n'a été mise en place.

Il est donc demandé aux agents de répondre systématiquement à tous les courriels par un accusé de réception dès que le message est reçu. Il est également rappelé qu'un message d'absence doit être mis en place dès qu'un agent est absent plus d'une demi-journée.

Ce message d'absence doit indiquer la période d'absence et donner les coordonnées d'une personne susceptible de répondre au courriel de l'utilisateur.

C'est un des engagements qui pourrait poser problème lors de l'audit

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

Pendant les heures d'ouverture : le décroché au niveau de l'accueil téléphonique sur la ligne 41 10 10 fait l'objet d'une mesure par le chef du BACCA qui a constaté que les appels téléphoniques sont pris en charge à plus de 95 % en moins de 5 sonneries.

Pour les appels des usagers sur les lignes directes des agents, pour des raisons techniques aucun moyen de mesure n'est mis en place, car d'une part l'autocom ne permet pas de mesure via logiciel et d'autre part, il n'y a pas d'enquête mise en place pour mesurer la satisfaction de l'engagement.

Ce point pourrait être considéré comme sensible lors de l'audit.

En dehors des heures d'ouverture, deux systèmes existent.

Depuis 2006, Un système de standard téléphonique est assuré par un volontaire avec un téléphone portable du lundi au vendredi entre 12 heures et 13 heures 30 et entre 17 heures 30 et le début de soirée. En dehors de ces plages horaires, le chef de cabinet ou la secrétaire générale assure une astreinte avec un portable. Ainsi tous les appels sur le 41 10 10 peuvent être pris en charge en dehors des heures d'ouverture.

Il a été demandé au STSIC de vérifier si l'ensemble des boites vocales et des messages d'absence sont bien à jour, afin qu'un usager puisse laisser un message vocal à la bonne personne.

Les appels arrivant au standard sont transférés aux agents compétents. En cas d'impossibilité de transférer l'appel (agent déjà en ligne, en rendez-vous, ou absent) un message est pris auprès de l'interlocuteur avec ses coordonnées afin que le service ou l'agent contacté puisse rappeler l'utilisateur.

Engagement n° 13 : Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes suggestions ou réclamations portant sur le respect des engagements Marianne.

En 2014, aucune réclamation ou suggestion n'a été reçue, que ce soit par courrier ou dans les boites de suggestion et de réclamation disposées à l'accueil et au comptoir des titres.

Ces boites sont relevées le soir à la fermeture de la préfecture au public.

Engagement n° 14 : Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.

Au cours de la première quinzaine du mois de décembre 2014, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 31 usagers qui ont répondu à un questionnaire.

De cette enquête, il ressort une satisfaction générale de la majorité des usagers quant à la qualité de l'accueil, des délais d'attente et de traitement des demandes.

Ainsi, 100 % des personnes interrogées ont jugé l'accueil courtois, agréable et adapté.

Les délais d'attente sont jugés inférieurs à 10 minutes pour 84 % des usagers ayant répondu à cette enquête.

Afin d'améliorer le nombre de réponse, il est décidé que l'enquête de 2015 se déroulera à la Préfecture et à Miquelon aux mois de juin, juillet et août.

Une communication des résultats devra être effectuée auprès des usagers.

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

Le nouveau référent Marianne a été nommé en octobre 2015. Il s'agit de Nicolas LOREAL qui a effectué une formation afin de prendre ses fonctions.

La présente réunion du comité de pilotage pour la labellisation Marianne et Qualipref 2.0 est la première de l'année 2015. Il est décidé qu'une réunion du comité se tiendra une fois par trimestre.

Le comité de pilotage regroupe les chefs de services et de bureau de la préfecture sous la présidence du préfet ou de la secrétaire générale. Il s'agit de veiller au respect des engagements charte Marianne et d'impliquer l'ensemble de l'encadrement et des agents au maintien de la labellisation Marianne et de la préparation de la démarche « Qualipref 2.0 ».

Engagement n° 16 : Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes aux usagers.

Les affichages et la documentation proposées aux usagers sont mis à jour régulièrement.

La signalétique est mise à jour après chaque mouvement de personnel.

L'organigramme fonctionnel et personnel est également mis à jour après chaque mouvement ou mutation.

Le site internet présente des informations sur les coordonnées de la préfecture et les horaires d'ouverture qui sont à jour, tout comme sur celui de service-public.fr.

Les organigrammes des services déconcentrés sont en cours d'actualisation.

Le site devra également faire état des procédures actualisées concernant les modalités d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

Le référentiel charte Marianne est consultable au comptoir de l'accueil et des titres ainsi qu'à la délégation de Miquelon.

Pour la gestion documentaire, le référent qualité demande au chef du service ressources humaines et du budget, les attestations de formations des agents à l'accueil physique et téléphonique, les plans de la préfecture et l'organigramme nominatif et fonctionnel mis à jour suite aux modifications et aux mouvements de personnel intervenus en ce début d'année.

Engagement n° 17 : Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.

Les engagements font l'objet d'une surveillance et plus particulièrement ceux concernant les délais de réponse aux courriers, ainsi que leur cohérence et leur lisibilité.

Par contre, les délais de réponse aux courriels hormis ceux de la boîte courrier ne sont pas mesurés.

Il en va de même pour les prises en charge des appels téléphoniques en moins de 5 sonneries sur le 41 10 10 au standard

Ces écarts déjà constatés en 2013, devront être comblés par la mise en place d'enquêtes via des appels mystères.

Un travail en coordination avec le contrôleur de gestion est mené lors de la collecte des données pour la construction des indicateurs indigo.

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

Le BACCA a mis en place en 2014 :

- Un tableau de suivi des courriers pour chaque service et bureaux de la préfecture ;
- Un rappel des chartes graphiques et du circuit d'arrivée des courriers ;
- Un rappel des circuits de mise à la signature des courriers et des actes administratifs ;
- Un panneau accueil qui est situé au-dessus du comptoir accueil ;
- Des affiches demandant aux usagers de se présenter à l'accueil pour leurs démarches et leur rendez-vous ;
- Les visiteurs pour le cabinet et le bureau de la secrétaire générale doivent désormais attendre l'accord du secrétariat du préfet, du chef de cabinet et de la secrétaire général pour pouvoir se rendre à leur rendez-vous. Un agent de l'accueil peut les accompagner.

Hormis pour le bureau des titres, les visiteurs ne peuvent se rendre seuls à un rendez-vous dans un bureau ou un service, sans qu'un agent ne le prenne en charge.

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

La présente réunion est l'occasion de présenter le bilan pour l'année 2014 des actions menées pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et du service aux usagers et les actions à mettre en 2015.

- La réalisation d'une enquête de satisfaction sur une plus longue période est une action nouvelle. Elle devra être communiquée au public.
- La réalisation d'enquête sur les lignes particulières pendant l'année pour mesurer le décroché en moins de 5 sonneries.
- L'envoi systématique d'un accusé réception à tous les courriels d'usagers dans un délai inférieur à 5 jours ouvrés avec copie sur la boîte courriel courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr.
- La réalisation d'un bilan pour l'année 2015.
- La refonte du site internet et sa mise à jour régulière.
- Le maintien à jour de la gestion documentaire.
- La réalisation d'une formation à l'accueil téléphonique et physique pour les nouveaux agents sur des postes d'accueil du public.
- La matérialisation d'un espace de stationnement pour les PMR à proximité de l'entrée principale et d'une place de stationnement réservée aux usagers qui soit adjacente.
- Une communication sur la prise en charge des PMR.

Pour plus d'information vous pouvez nous contacter :

- ➔ Par téléphone au : 05 08 41 10 10.
- ➔ Par courriel : courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr
- ➔ Site internet : www.saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr