



PRÉFET DE SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

LA POLITIQUE QUALITE DE LA PREFECTURE DE SAINT PIERRE ET MIQUELON

La préfecture de Saint-Pierre-et-Miquelon, concrétisant ainsi sa volonté et son engagement d'améliorer l'accueil des usagers, s'est engagée dans une démarche qualité commune aux préfectures, le label Marianne. 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.

Le label Marianne, délivré par un organisme indépendant bénéficiant d'un agrément ministériel, est la référence commune en matière d'accueil et de relations avec les usagers des services publics.

Il s'adresse à toutes les organisations qui ont une mission de service public, comme les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales ou les établissements publics.

Depuis plusieurs années, les dispositifs d'accueil des usagers font l'objet de démarches d'amélioration continues au sein des services de la préfecture et de la délégation de Miquelon.

Une nouvelle démarche qualité a été engagée en 2013 sur la base du nouveau référentiel Marianne comportant 19 engagements.

La préfecture de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi que la délégation de Miquelon, ont obtenu le label Marianne le 27 juin 2013, après un audit réalisé par un tiers indépendant, la société AFNOR certification, les 11 et 12 juin derniers. C'est la première administration à être ainsi labellisée sur l'archipel.

L'attribution du label Marianne est l'occasion de voir officiellement reconnus les efforts accomplis pour proposer aux usagers un service d'accueil performant et de qualité.

Pour le public accueilli, cela signifie de manière concrète que la préfecture et la délégation de Miquelon s'engagent notamment à :

- un accès facilité à ses services
 - informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
 - orienter vers le bon service
 - faciliter l'accompagnement des démarches pour les personnes à mobilité réduite (accueil spécifique adapté dans les locaux de l'imprimerie administrative)
 - accueillir de manière plus adaptée les personnes en difficulté (référénts langues étrangères, agents formés aux premiers secours)

- un accueil attentif et courtois
 - accueillir avec courtoisie et donner le nom de l'interlocuteur (accueil physique, téléphonique, courriers, courriels)
 - faciliter la constitution des dossiers des usagers
 - veiller au confort des espaces d'accueil et d'attente (propreté, espace dédié à l'écriture, coin enfants, fontaine à eau, ...)

- une réponse compréhensible aux demandes des usagers dans un délai annoncé
 - être attentif à la clarté et la lisibilité de nos courriers et courriels
 - répondre aux courriers dans un délai de 15 jours ouvrés
 - répondre aux courriels dans un délai de 5 jours ouvrés
 - répondre aux appels téléphoniques en moins de 5 sonneries
 - permanence téléphonique 7/7j et 24/24h

- une réponse systématique aux réclamations
 - répondre dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toute réclamation portant sur le respect de nos engagements

- être à l'écoute du public pour progresser
 - mesurer annuellement la satisfaction des usagers (enquêtes sur le site de la préfecture + boîtes à suggestion à l'accueil et à la délivrance des titres) et informer des résultats.

Pour en savoir plus sur le label Marianne et les engagements, une information complète est disponible sur le site internet de la préfecture <http://www.saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr/> où un espace Marianne est spécialement dédié.

Place du lieutenant-colonel Pigeaud – B.P. 4200 – Saint-Pierre-et-Miquelon

Téléphone : 05 08 41 10 10 – Télécopie : 05 08 41 47 38 – Mél : courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr

Horaires d'ouvertures : du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30 (heure métropole - 4h00)

