

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,



SOUS-PREFECTURE DU RAINCY

Adresse :

57, avenue Thiers
93340 LE RAINCY

Téléphone :

01.43.01.47.00

Site Internet :

www.pref93.pref.gouv.fr

Adresses électroniques

cartes nationales d'identité

Cartes-Identite-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

passeports

Passeports-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

Permis de conduire

Permis-Conduire-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

cartes grises

Cartes-Grises-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

titres de séjour des étrangers

Etrangers-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

Naturalisations

Naturalisations-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

Associations loi 1901

Associations-Le-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

Toute autre demande à caractère générale

Sous-prefecture-du-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

Horaires d'ouverture au public:

du lundi au vendredi de 8h30 à 16h

Pré-accueil à partir de 8h



Charte Marianne

*Les engagements de la
sous-préfecture du Raincy
Certification AFAQ/AFNOR
DU 20-12-2007 AU 19-12-2010*



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

L'État et ses services publics

exercent 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 facilité à nos services

1. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services :

- **Nos horaires d'ouverture au public sont les suivants :**
du lundi au vendredi de 8h30 à 16h (étrangers, cartes grises et permis de conduire).
Pré-accueil à partir de 8h.
Autres services d'accueil (passeports très urgents, commerçants ambulants...) de 13h30 à 16h.
Fermeture le samedi.
Nos horaires d'ouverture au public sont affichés à l'extérieur du bâtiment. Notre site Internet : www.pref93.pref.gouv.fr indique ces horaires et les modalités de démarche à distance ainsi que les moyens d'accès par les transports en commun et les conditions de stationnement .
- **Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance :**
 - Vous avez la possibilité de télécharger les formulaires suivants sur notre site Internet : certificat de cession d'un véhicule, certificat de non-gage, demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule, permis de chasser, demande de duplicata de certificat d'immatriculation,
 - Vous pouvez obtenir sur le site www.interieur.gouv.fr des informations sur votre permis de conduire (télépoints), et sur les certificats de non gage.

2. Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur :

Nos hôtesses d'accueil sont présentes dès l'ouverture des bureaux et vous donneront les renseignements relatifs à vos démarches.
Elles sont chargées d'effectuer une première vérification des dossiers.

• Nous annonçons le nombre de personnes en attente sur le ticket d'attente qui vous est remis.

3. Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.

- Les personnes justifiant d'une carte d'handicapé physique et les femmes enceintes passent en priorité dans les files d'attente pour le traitement de leur dossier, ainsi que les personnes accompagnées de poussettes avec enfants si elles en expriment le souhait.

4. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficultés

Un accueil attentif et courtois

5. Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

- Nous vous donnons sur tous nos courriers les informations vous permettant d'entrer en relation avec votre interlocuteur.
- Nous vous indiquons au téléphone le service chargé du suivi de votre dossier,
- L'agent en contact direct avec le public est identifié au moyen d'un badge ou d'un cavalier
- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.

6. Nous facilitons la constitution de vos dossiers

- Nous facilitons la constitution de vos dossiers en vous précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives. Nous mettons à votre disposition des dépliants relatifs aux démarches à effectuer en cas de perte ou de vol d'un passeport, d'une carte nationale d'identité, etc....
- Nous vous accueillons en toute confidentialité.
- Vous pouvez demander à rencontrer un supérieur hiérarchique.

7. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

- Nous veillons à vos conditions d'attente. Un pré-accueil est ouvert dès 8h afin de faciliter vos démarches. Nous mettons à votre disposition dans le hall d'accueil des photocopieuses, photomaton, cabines téléphoniques et des distributeurs de boissons ainsi que des journaux.

Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

8. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.

- Les courriers et les courriels issus de la sous-préfecture comportent les informations vous permettant d'entrer en contact avec votre interlocuteur ainsi que le prénom, nom et qualité du signataire, les coordonnées du bureau traitant votre dossier ainsi que son adresse de messagerie électronique selon le cas.

9. Nous apportons à vos courriers postaux : soit une réponse définitive dans le mois, soit un accusé de réception dans les 15 jours (sauf pour la délivrance des titres) indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que les informations vous permettant d'entrer en relation avec votre interlocuteur .

- La sous-préfecture répond par courrier ,courriel ou téléphone dans le délai d'un mois.

10. Nous accusons réception ou apportons une réponse à vos courriers électroniques dans un délai maximum d'une semaine.

11. Nous répondons à vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants et aux numéros suivants au bout de cinq sonneries et aux autres numéros communiqués à l'extérieur :

- **Etrangers :** 01.43.01.47.54
de 9h-12h tous les jours sauf le mercredi
- **Cartes grises :** 01.43.01.47.81
13h30-16h30 tous les jours sauf le mercredi
- **Permis de conduire:** 01.43.01.47.80
de 9h-12h tous les jours sauf le mercredi
- **Cartes d'identité / passeports et professions réglementées :** 01.43.0147.39
de 10h-12h tous les jours sauf le mercredi
- **Associations :** 01.43.01.47.36
de 14h- 16h tous les jours sauf le mercredi
- **Armes :** 01.43.01.47.51
de 14h- 16h tous les jours sauf le mercredi
- En dehors des horaires d'ouverture un répondeur donne les informations concernant les horaires d'ouverture.

Une réponse systématique à vos réclamations

12. Nous répondons dans un délai maximum d'un mois à toutes vos réclamations portant sur le respect de nos engagements.

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations. Pour chaque type de décisions nous vous indiquons sur nos courriers les voies et les délais de recours possibles.
- Vous pouvez formuler vos réclamations par différents moyens : sur un cahier mis à votre disposition à l'accueil général, par courrier, ou par courriel à l'adresse suivante :

Sous-prefecture-du-Raincy@seine-saint-denis.pref.gouv.fr

Ainsi qu'aux adresses électroniques indiquées au verso

A votre écoute pour progresser

13. Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place : par un sondage annuel de satisfaction, et par la mise en place d'indicateurs spécifiques.
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis : sur un tableau d'affichage situé à l'intérieur de la sous-préfecture.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.