

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.*



Sous-préfecture de  
Saint-Amand Montrond

12 rue de Juranville - BP 195  
18206 SAINT-AMAND MONTROND

Tél. : 02.48.62.04.00

Fax : 02.48.96.04.03

Site internet : [www.cher.pref.gouv.fr](http://www.cher.pref.gouv.fr)



# Charte Marianne

*des services de la sous-  
préfecture de Saint-  
Amand-Montrond*



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 plus facile à nos services

- Les horaires d'ouverture sont affichés sur la grille extérieure de la sous-préfecture. Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h15 à 11h45 et de 12h45 à 16h – fermeture à 15 heures le vendredi.
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Dès votre arrivée, les agents du guichet vous accueillent.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Nous vous offrons un service personnalisé : notre objectif est de vous éviter toute démarche et tout déplacement inutile. Quel que soit le moyen de communication utilisé (courrier, téléphone, courrier électronique), nous nous engageons à vous répondre rapidement.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet : [www.cher.pref.gouv.fr](http://www.cher.pref.gouv.fr)
- Possibilité d'accueil en langue anglaise.



### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers :
  - un agent facilitateur de démarche est à votre écoute,
  - des fiches mémento et des formulaires en libre-service sont à votre disposition dans le hall d'accueil.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente (propreté des locaux, nombre de sièges suffisants, mise à disposition de revues).
- Nous nous efforçons d'écourter votre attente en réduisant au maximum les délais de délivrance des titres



### 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 d'un mois, nous apportons à vos courriers postaux et électronique :
  - soit une réponse définitive,
  - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de 8 heures à 16 heures 30 (vendredi 16h). Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur.



### Une réponse systématique à vos réclamations

- Les réclamations peuvent être formulées :
  - par courrier adressé à Monsieur le sous-préfet de l'arrondissement de Saint-Amand-Montrond 12 rue de Juranville BP 195 18206 SAINT-AMAND-MONTROND CEDEX
  - à l'aide du formulaire mis à votre disposition dans le hall d'accueil,
  - auprès de l'agent chargé des relations avec les usagers au 02.48.62.04.16
  - par mail à l'adresse suivante : [Sous-Préfecture-de-St-Amand-Montrond@cher.pref.gouv.fr](mailto:Sous-Préfecture-de-St-Amand-Montrond@cher.pref.gouv.fr)
- Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 15 jours



### À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre avis concernant la qualité de notre accueil (fiches de suggestion et sondages ciblés).
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.