



SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER

# Guide de l'accueil

# Sommaire

---

## CONTENU

Contenu .....	2
Les conditions d'accueil à la sous-préfecture de MONTDIDIER .....	2
Accéder au site de la Sous-Préfecture.....	5
Les bonnes pratiques de l'accueil .....	5
Maintenance des espaces d'accueil et d'attente .....	9
Conduite à tenir en cas d'accident .....	9
Prise en compte des réclamations portant sur l'accueil .....	11
Procédure de prise en compte des suggestions et réclamations.....	11
Fiches techniques .....	12
agent en charge de l'accueil.....	20

## LES CONDITIONS D'ACCUEIL A LA SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER

## HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL AU PUBLIC

La sous-préfecture est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16H30 (**possibilité de rendez-vous pendant ou en dehors de ces horaires**).

Les changements d'horaires exceptionnels (< ½ journée) sont affichés sur la porte d'entrée extérieure et dans le sas d'entrée . Au-delà de cette durée un communiqué de presse est également prévu.

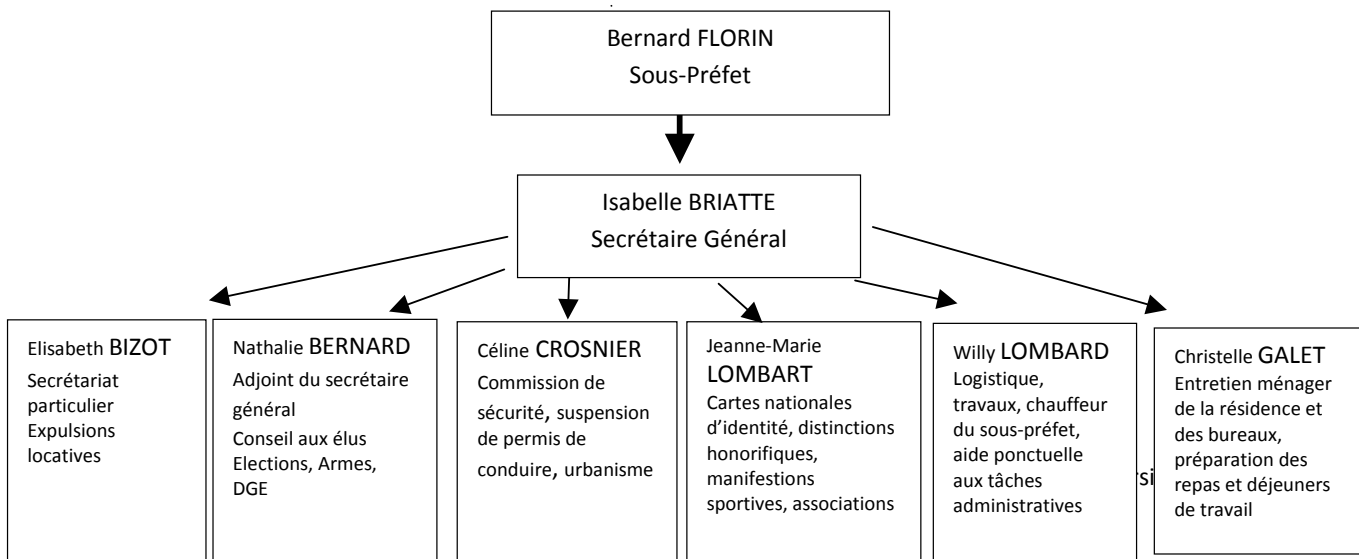
## L'AFFLUENCE AU GUICHET

L'accueil à la sous-préfecture de Montdidier se fait de manière fluide quelque soit le moment de la journée ou le jour de la semaine. Le moment le plus chargé reste cependant le jeudi matin, jour de marché. Le stationnement aux abords de la sous-préfecture y est également plus restreint. Néanmoins, le temps d'attente au guichet ne dépasse pas les 10 minutes.

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

L'accueil téléphonique est assuré pendant les heures d'ouverture au public. Dès la 1<sup>ère</sup> sonnerie, et avant le décroché, un répondeur informe des horaires d'ouverture au public. En dehors de ces horaires, l'usager est mis en relation avec le standard de la préfecture.

## L'ORGANISATION DES SERVICES



**REFERENT MARIANNE** : le Secrétaire Général - **ASSISTANT** : adjoint du secrétaire général

**MISSIONS** : Ils sont chargé de déterminer les actions visant au respect des engagements Marianne et de les mettre en œuvre. Le référent ou à défaut, l'assistant Marianne, est chargé du suivi des indicateurs, du suivi des actions et de la réunion régulière du groupe de suivi opérationnel composé de membres de l'atelier .

**EQUIPE ATELIER MARIANNE** : l'ensemble des agents de la sous-préfecture

## LES COORDONNEES DE LA SOUS-PREFECTURE

### ANNUAIRE : ESSENTIEL DE L'ACCUEIL

<b>Service</b>	<b>Contacts</b>	<b>Ligne/Numéro de poste</b>
Standard	Mme LOMBART	03 22 98 30 30
Secrétaire Général	Mme Isabelle BRIATTE	03.22.98.30.23
Cartes Grises	standard	03 22 98 30 30
Permis de conduire	Mme CROSNIER	03 22 98 30 27
Police administrative	Mme LOMBART	03 22 98 30 30
Accueil général – CNI Associations, Gardes particuliers		
Collectivités et vie locale	Mme BERNARD	03 22 98 30 25
	Mme CROSNIER	03 22 98 30 27
Secrétariat particulier du sous-préfet	Mme BIZOT	03 22 98 30 22
Expulsions locatives		
Entretien immobilier	M. LOMBARD	03.22.98.30.24

### AUTRES MODES DE CONTACTS

#### TELECOPIE

Télécopie de la sous-préfecture : 03 22 98.30.20

#### ADRESSE COURRIER

7 rue Jean DUPUY  
BP 80049  
80500 Montdidier

#### ADRESSE MAIL

[sp-montdidier@somme.gouv.fr](mailto:sp-montdidier@somme.gouv.fr)

#### SITES INTERNET

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

[www.somme.pref.gouv.fr](http://www.somme.pref.gouv.fr)

#### ACCEDER AU SITE DE LA SOUS-PREFECTURE

#### PLAN D'ACCES A LA SOUS-PREFECTURE



#### EN VOITURE

*A1 Paris-Lille, sortie n° 11 Montdidier  
D 935 Entre Amiens et Compiègne*

#### EN TRANSPORTS EN COMMUN

*Gare de Montdidier Ligne SNCF Amiens Compiègne*

#### SE GARER

Parkings : 2 parkings aux abords immédiats de la sous-préfecture,

Centre ville, stationnement gratuit zone bleue

Localisation des places handicapés : *sur le parking en face de la sous-préfecture*

## LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL

### LORS DE LA VENUE DE L'USAGER

#### QUELQUES REFLEXES POUR BIEN ACCUEILLIR

1. Avoir le sourire
2. Utiliser des formules de courtoisie : « *Bonjour Monsieur/Madame, en quoi puis-je vous être utile ?* », « *Bonjour, Monsieur/Madame, en quoi puis-je vous aider ?* »
3. Présenter systématiquement des solutions de remplacement si vous ne pouvez pas répondre à la demande dans l'immédiat : « *Je suis désolé, Monsieur xxx est absent mais vous pourriez voir Madame xxx à sa place. Voulez-vous que je lui demande si elle peut vous recevoir ?* »
4. Reformuler une demande si elle ne paraît pas claire, et inversement, s'assurer que la réponse a bien été comprise
5. Avoir le souci de disposer des informations à jour sur les activités de la Sous-préfecture, les procédures de gestion liées à l'accueil et les contacts utiles
6. Préserver la confidentialité de certaines informations confiées par les usagers

#### ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Afin de faciliter les démarches des personnes à mobilité réduite, une sonnette a été installée sous le hall d'entrée . Une aide personnalisée vous sera apportée en cas de besoin .

#### ACCUEIL DES PERSONNES EN DIFFICULTE

Face à une personne agressive, plusieurs comportements clés peuvent être adoptés :

1. **Faire preuve de compréhension :**
  - « Je comprends votre point de vue »

- « Je comprends bien votre situation »

## 2. Proposer une solution

- Si vous en avez la possibilité, offrez-lui votre aide et répondez à sa demande
- Si la solution n'est pas de votre compétence, expliquez ce que vous allez entreprendre, par exemple : « J'en parle à Monsieur XX dès son retour et je vous appelle à XX pour vous donner la réponse »  
⇒ Conseil : face à une personne agressive, il faut prendre l'initiative et savoir rassurer.

## 3. Reformuler les engagements de chacun

- A la fin de l'entretien, faire le point sur ce que chacun doit faire  
⇒ Conseil : veillez à préciser les délais (date, heure) et le nom de la personne référente (vous-même ou un responsable)

## 4. Rassurez

- Concluez par une formule rassurante montrant votre implication dans la résolution du problème, par exemple : « Vous pouvez compter sur moi »

NB : Si, malgré vos efforts, vous ne parvenez pas à construire le dialogue, appelez-le responsable hiérarchique direct

Les attitudes de l'autre	
Comment les identifier au cours de l'entretien ?	Comment intervenir ?
<u>L'acceptation</u> L'autre est d'accord. Il suit votre raisonnement, accompagne votre discours d'acquiescements.	Contrôler les points d'accord obtenus. Demander l'engagement d'actions.
<u>La contradiction</u> L'autre manifeste un désaccord, une opposition, une objection. Il ne vous suit pas, il s'arrête.	Identifier l'objection Relativiser l'objection.
<u>L'indifférence</u> L'autre ne manifeste que l'ennui et le désintérêt.	Énoncer l'attitude. Interroger sur l'hypothèse de la cause de l'attitude.
<u>Le scepticisme</u> L'autre manifeste un doute. Attention ! Le doute est une interrogation, pas un refus.	Identifier l'objet du doute. Apporter une preuve

**NB :** Veillez à détecter les difficultés de compréhension et les situations d'illettrisme. N'hésitez pas à accueillir l'usager dans l'espace personnes à mobilité réduite si vous constatez une gêne à l'expression orale ou écrite.

## LORS D'UN ECHANGE TELEPHONIQUE

### QUELQUES REFLEXES POUR BIEN ACCUEILLIR

1. Je décroche avant la troisième sonnerie

⇒ J'interromps toute conversation susceptible de gêner mon interlocuteur et me présente

- Ex 1 : « Sous-préfecture de Montdidier, Mme ou M. ...., bonjour »

2. Je suis toujours accueillant(e) et courtois(e) (« le sourire s'entend » !)

Je suis disponible et à l'écoute de mon interlocuteur

- ⇒ Je reformule ou je l'aide à reformuler sa demande, si besoin
- ⇒ J'évite de lui couper la parole et le préviens si j'utilise la fonction haut parleur

3. Je m'efforce de donner une réponse précise, provisoire ou définitive à la question de l'usager

- ⇒ Je m'engage à lui apporter une réponse dans un délai déterminé ; à cette fin je prends ses coordonnées afin de le rappeler si la réponse est partielle

4. Je transfère mon correspondant vers le bon interlocuteur

- ⇒ Le standard est dans la majorité des cas le premier maillon de la chaîne d'accueil téléphonique
- ⇒ La perception de la qualité de notre prestation au travers de l'accueil téléphonique déterminera bien souvent le comportement lors de l'accueil physique
- ⇒ Il faut orienter les appels vers le service compétent qu'il soit interne ou externe grâce à l'annuaire téléphonique interne et ne pas hésiter à utiliser les autres annuaires (ex : pages jaunes)
- ⇒ Grâce à ces informations que je garde à proximité de mon poste de travail, je mets mon interlocuteur en relation avec la personne compétente; à défaut je lui donne les informations nécessaires à cet effet avant le transfert de la communication, je lui indique le nom et le numéro de poste de mon collègue (ce qui m'évitera d'avoir un 2<sup>ème</sup> appel en cas de coupure lors du transfert). J'informe brièvement mon collègue de l'objet de l'appel avant de lui passer le correspondant (ex : M. ou Mme.....pour un duplicata de carte grise)

5. Je préserve les communications téléphoniques de mes collègues

- ⇒ J'évite de les interrompre et en cas de besoin je leur transmets un message écrit

6. Je connais les fonctionnalités offertes par l'installation téléphonique et je les optimise

- ⇒ Transfert d'un appel vers le poste d'un collègue
- ⇒ Renvoi de tous les appels pendant mon absence
- ⇒ Interception d'appel
- ⇒ Utilisation de la numérotation abrégée
- ⇒ Rappel automatique

7. J'intercepte les communications téléphoniques de mes collègues absents

- ⇒ Je me présente et j'indique à mon correspondant qu'il est bien sur le poste de mon collègue absent pour le moment
- ⇒ Si je ne peux renseigner mon interlocuteur, je prends un message écrit que je reformule pour validation auprès du correspondant

8. J'organise la continuité de ma gestion téléphonique



- ⇒ J'indique à mon collègue la durée de mon absence et le poste où il peut me joindre le cas échéant
- ⇒ Si je renvoie mes appels sur un autre poste, j'ai la courtoisie d'en avvertir le collègue concerné

9. J'utilise toutes les voies d'information autres que le téléphone pour renseigner l'usager

- ⇒ L'intranet, le courriel, la télécopie pour donner suite à une demande

10. Je termine l'entretien par un propos clair sur lequel restera l'usager

- ⇒ Résumé rapide des points abordés, confirmation de ce qui a été décidé ou convenu sans oublier la formule de politesse de conclusion

---

## REGLES D'UTILISATION DU TELEPHONE

*Vous reporter aux rubriques de la notice technique simplifiée du téléphone*

## LORS D'UN ECHANGE ECRIT: COURRIER OU COURRIEL

---

## QUELQUES BONNES PRATIQUES (VOIR FICHES N°1 A 3 EN FIN DE GUIDE)

---

## REGLES D'UTILISATION DES MESSAGERIES ELECTRONIQUES (VOIR FICHE N°2 EN FIN DE GUIDE)

## MAINTENANCE DES ESPACES D'ACCUEIL ET D'ATTENTE

En cas de problèmes liés à la maintenance des espaces d'accueil et d'attente de la sous-préfecture, veuillez contacter :

- M. Willy LOMBARD au 03.22.98.30.24

Si ces problèmes persistent ou nécessitent l'intervention d'un prestataire externe, nous vous remercions d'en informer le secrétaire général référent Marianne ou son assistant.

## CONDUITE A TENIR EN CAS D'ACCIDENT

### EN CAS DE MALAISE

#### ATTITUDE A TENIR

Protéger la victime en écartant le public et en éloignant les sources de danger

Alerter le SAMU et un agent formé en secourisme

Secourir si un agent formé est présent

#### PERSONNES A CONTACTER ET COORDONNEES

Appeler le **15** (SAMU) et l'un des agents formés aux premiers secours

*M Willy LOMBARD 03.22.98.30.24 ACMO ; ensuite prévenir le secrétaire général, référent Marianne 03.22.98.30.23 ou son adjoint 03.22.98.30.25*

### EN CAS D'INCENDIE

#### ATTITUDE A TENIR

ALERTER

EVACUER par l'ensemble des issues en informant, guidant et rassurant le public ; **les personnes à mobilité réduite seront assistées par un agent**

APPELER LE **18** (sapeurs pompiers) dans les 2 minutes

#### PERSONNES A CONTACTER ET COORDONNEES

Appeler le **18** (Sapeurs-Pompiers)

M. Willy LOMBARD 03.22.98.30.24, ACMO , formé au maniement des moyens d'extinction, Isabelle BRIATTE secrétaire générale : 03.22.98.30.23 ou Mlle BERNARD 03.22.98.30.25

## EN CAS D'AGRESSION

### ATTITUDE A TENIR

Protéger le public en le faisant évacuer par toutes les issues ; évacuer le personnel après les usagers **en assistant prioritairement les personnes à mobilité réduite**

Eviter toute prise de risque inutile (individu armé) ; ne pas crier ni courir

### PERSONNES A CONTACTER ET COORDONNEES

Appeler le **17** (Police-Secours), puis alerter le secrétaire général (poste 30.23)

## PRISE EN COMPTE DES RECLAMATIONS PORTANT SUR L'ACCUEIL

## PROCEDURE DE PRISE EN COMPTE DES SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

**L'utilisateur a la possibilité d'adresser une réclamation écrite :**

- En la déposant dans l'urne située dans le hall d'accueil
- En l'inscrivant sur le registre mis à cet effet à la disposition du public dans le sas d'accueil
- En la transmettant par courrier à l'adresse suivante : 7 rue Jean DUPUY BP 80049 80500 Montdidier
- En l'envoyant par courriel à l'adresse suivante : [sp-montdidier@somme.gouv.fr](mailto:sp-montdidier@somme.gouv.fr)

NB : Si un usager insiste pour parler à un responsable, il est fait appel à Mme BRIATTE, secrétaire générale

**Une réponse lui est adressée dans un délai de 15 jours ouvrés, selon la procédure suivante :**

Toute réclamation écrite portant sur le respect du référentiel et entrant dans le champ du référentiel Marianne fait l'objet d'une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, dans la mesure où le requérant a mentionné ses coordonnées téléphoniques ou postales.

Les suggestions et réclamations sont recueillies et traitées par Mme BRIATTE, ou à défaut par Mlle BERNARD au moins une fois par semaine. Celles-ci s'assurent en outre du respect des délais de réponse.

## FICHES TECHNIQUES

### FICHE TECHNIQUE N°1 : ACCUEIL TELEPHONIQUE - CHARTE DE BONNES PRATIQUES

**Objectif :** *10 conseils pour mieux s'entendre avec nos interlocuteurs*

1 – *Je décroche avant la cinquième sonnerie*

j'interromps toute conversation susceptible de gêner mon interlocuteur et me présente

*Ex 1 : « sous-préfecture de Montdidier, Mme ou M. ...., bonjour »*

2 – *Je suis toujours accueillant(e) et courtois(e) : « le sourire s'entend »*

- je suis disponible et à l'écoute de mon interlocuteur
- je reformule ou je l'aide à reformuler sa demande, si besoin
- j'évite de lui couper la parole et le préviens si j'utilise la fonction haut parleur

3 – *Je m'efforce de donner une réponse précise, provisoire ou définitive à la question de l'usager*

- je m'engage à lui apporter une réponse dans un délai déterminé ; à cette fin je prends ses coordonnées afin de le rappeler si la réponse est partielle

#### *4 – Je transfère mon correspondant vers le bon interlocuteur*

- le standard est dans la majorité des cas le premier maillon de la chaîne d'accueil téléphonique
- la perception de la qualité de notre prestation au travers de l'accueil téléphonique déterminera
- bien souvent le comportement lors de l'accueil physique
- il faut orienter les appels vers le service compétent qu'il soit interne ou externe grâce à l'annuaire téléphonique interne et ne pas hésiter à utiliser les autres annuaires (ex : pages jaunes)
- grâce à ces informations que je garde à proximité de mon poste de travail, je mets mon interlocuteur en relation avec la personne compétente; à défaut je lui donne les informations nécessaires à cet effet
- avant le transfert de la communication, je lui indique le nom et le numéro de poste de mon collègue (ce qui m'évitera d'avoir un 2ème appel en cas de coupure lors du transfert). J'informe brièvement mon collègue de l'objet de l'appel avant de lui passer le correspondant (ex : M. ou Mme.....pour un duplicata de carte grise)

#### *5 – Je préserve les communications téléphoniques de mes collègues*

- j'évite de les interrompre et en cas de besoin je leur transmets un message écrit

#### *6 – Je connais les fonctionnalités offertes par l'installation téléphonique et je les optimise*

- transfert d'un appel vers le poste d'un collègue
- renvoi de tous les appels pendant mon absence
- interception d'appel
- utilisation de la numérotation abrégée

- rappel automatique

*...et prise de permanence standard dans le cadre du roulement*

*7 – J'intercepte les communications téléphoniques de mes collègues absents*

- je me présente et j'indique à mon correspondant qu'il est bien sur le poste de mon collègue absent pour le moment
- si je ne peux renseigner mon interlocuteur, je prends un message écrit que je reformule pour validation auprès du correspondant

*8 – J'organise la continuité de ma gestion téléphonique*

- j'indique à mon collègue la durée de mon absence et le poste où il peut me joindre le cas échéant
- si je renvoie mes appels sur un autre poste, j'ai la courtoisie d'en avertir le collègue concerné
- j'utilise aussi la messagerie vocale que je consulte à mon retour

*9 – J'utilise toutes les voies d'information autre que le téléphone pour renseigner l'utilisateur*

- l'intranet, le courriel, la télécopie pour donner suite à une demande (cf. 3.)

*10 – Je termine l'entretien par un propos clair sur lequel restera l'utilisateur*

- résumé rapide des points abordés, confirmation de ce qui a été décidé ou convenu sans oublier la formule de politesse de conclusion

## FICHE TECHNIQUE N°2 : ACCUEIL COURRIEL - CHARTE DE BONNES PRATIQUES

**Objectif** : réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour 100% des courriels et *réponse dans le délai moyen de 3 jours*

Les messages électroniques constituent une voie d'échange en développement. Ceci implique d'assurer une qualité et une rapidité de réponse correspondant à cette nouvelle forme de communication.

Les courriels concernés sont les messages de requête adressés par les particuliers, élus, associations ou entreprises à l'exception des échanges liés aux services, inter-services ou compléments de dossiers et reçus soit sur la boîte fonctionnelle de la sous-préfecture - [sp-montdidier@somme.gouv.fr](mailto:sp-montdidier@somme.gouv.fr) – soit par l'agent concerné car il a été identifié lors d'un contact préalable, guichet ou courrier.

1 – *Je vérifie ma boîte courriel tous les jours*

2 – *Je note le message sur le serveur dans le tableau de suivi des délais onglet « courriels » :*

3 – *Je réponds immédiatement en accusant réception du message par la formule (sur la messagerie pablo-icasso) chaque fois qu'une réponse ne peut être apportée le jour même*

- « Les services de la sous-préfecture de Montdidier ont pris note de votre demande qu'ils s'efforcent de traiter dans les meilleurs délais. Une réponse définitive vous sera adressée dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 5 jours »

- cette formule sera utilement enregistrée dans le dossier modèle du logiciel courrier Pablo

- l' AR est mis en Cc au secrétaire général.

- en cas d'absence, j'active le gestionnaire d'absence de ma messagerie en indiquant la durée de mon absence et le correspondant à joindre en cas d'urgence

5 – *Je réunis les éléments de réponse qui doivent être brefs et je les fais valider si nécessaire par le secrétaire général si je ne suis pas en mesure d'apporter des éléments certains et compréhensibles :*

NB : sont considérés comme réponse définitive :

- un message de transmission du courriel à un autre service pour attribution car la question n'entre pas dans le champ des compétences de la sous-préfecture (à condition d'en aviser l'utilisateur en de le mettre en Cc).

- un message de transmission de documents ou de formulaires répondant à la demande.

- une invitation ou une proposition de rendez-vous individuel.

Il convient d'appliquer les mêmes règles de base que celles des courriers personnels, notamment en matière de rédaction administrative. Il est toutefois permis d'utiliser d'ajouter « bonjour » devant la civilité ex. « Bonjour M. ou Mme ».

Les sigles seront expliqués dans le texte suivant l'usage classique : ex « .....DDTM (Direction Départementale des Territoires et de la Mer).... ». Vous pourrez utiliser ensuite le sigle tel quel dans le corps du message.

QUI adresse ? QUI signe ? :

- l'agent traitant s'il n'y a pas de difficultés, le secrétaire général ou son adjoint s'il y a interprétation

La signature électronique que vous enregistrerez comme modèle automatique sera conforme à l'exemple suivant :

- M. ou Mme (prénom nom) Sous-préfecture de Montdidier 7 rue Jean DUPUY BP 80049 – 80500 MONTDIDIER –  
téléphone : 03 22 98 30 - courriel : -

*7 – J'adresse la réponse en mettant en Cc le secrétaire général et ou le sous-préfet et je renseigne le tableau de suivi des délais: Courriel courrier /*

**IMPORTANT** : Aucun processus n'est « écrit dans le marbre »

Il convient donc de faire part de toute difficulté ou de toute proposition d'amélioration au référent Marianne » (le secrétaire général) ou à son adjoint .

Il appartient à chacun d'entre nous de faire vivre les présentes instructions pour le bien du service public et du service au public.



## FICHE TECHNIQUE N°3 : ACCUEIL COURRIER - CHARTE DE BONNES PRATIQUES

**Objectif** : Réponse dans les 15 jours ouvrés pour 100% des courriers et délai moyen de réponse fixé à 6 jours

### RAPPEL DES DISPOSITIONS EN VIGUEUR

Le courrier est relevé chaque matin, vers 8H15 à la poste de Montdidier (boîte postale) par M. LOMBARD, ou à défaut, par l'agent le premier arrivé. Il est décacheté aussitôt par l'ensemble des agents présents, puis ventilé entre le courrier à traitement direct et le courrier réservé. Ces opérations sont en règle générale achevées à 8H40.

La boîte aux lettres de la sous-préfecture est relevée deux fois par jour à l'ouverture des bureaux.

Le courrier à destination des services est celui des dossiers des applications nationales et des actes des collectivités locales. Après vérification par le secrétaire général, référent Marianne, ou son adjoint, en cas d'absence de ce dernier. Il est distribué aux agents en charge de les traiter.

Le courrier réservé englobe les dossiers importants, correspondances administratives des services et des collectivités ainsi que les interventions des élus et personnes privées, plus généralement le courrier sous forme personnelle.

Le courrier réservé est mis à la lecture du sous-préfet (en son absence, le secrétaire général référent Marianne). Après avoir été visé, le courrier réservé est distribué à l'agent en charge de le traiter par le secrétaire général qui prend connaissance des instructions de traitement du sous-préfet.

Le délai fixé pour cette circulation est de 24 heures sauf urgence signalée

*1 – Tout courrier appelant une réponse est enregistré par l'agent en charge de le traiter dans le tableau de suivi des délais:*

*2 –Chaque fois qu'une réponse de fond ne peut être apportée rapidement, j'établis un accusé réception indiquant le délai maximal de traitement.*

3) *J'applique les règles de la correspondance aux particuliers en respectant les formules de politesse déterminées par le Préfet (en cas de doute, il convient de me renseigner auprès des secrétariats particuliers).*

Le canevas de la réponse, après la civilité – M, Mme, Titre – correspond au modèle traditionnel :

« Par lettre du....., vous avez appelé mon attention sur.....

Votre correspondance a retenu toute mon attention . Je vous informe que j'ai saisi.....ou que je fais procéder à un examen attentif de votre requête par mes services.

Je ne manquerai pas de vous informer de la suite réservée à cette dernière dans les meilleurs délais. Formule de politesse ».

Dans le même temps, je procède à la saisine des services compétents avec une correspondance administrative simple *en indiquant un délai de retour des éléments de réponse compatible avec l'objectif d'une réponse de fond dans les 3 semaines.*

NB : les sigles doivent être explicités lors de la première citation dans le corps du texte (ex : Direction Départementale des Territoires et de la Mer pour DDTM)

4 – *Les modèles de papier entête sont utilisés et les indications d'usage qui ont un caractère obligatoire sont données:*

Affaire suivie par : ... Tel :... Adresse courriel : ...

Les modèles précités comportent une insertion automatique de pied de page indiquant l'adresse, les horaires et les voies de contact de la sous-préfecture ainsi que le site internet.

5 – *Au retour de la signature, je garde copie de la réponse avant l'expédition par voie postale.*

6 – *La date de la réponse ou de l'AR est indiquée sur le tableau de suivi des délais par l'agent en charge d'y répondre.*

La présentation obéit aux mêmes règles que celles de l'accusé de réception. Un langage simple et des phrases courtes seront privilégiés.

**IMPORTANT** : Aucun processus n'est « écrit dans le marbre »

Il convient donc de faire part de toute difficulté ou de toute proposition d'amélioration au référent « Marianne » (le secrétaire général) ou à son adjoint

Il appartient à chacun d'entre nous de faire vivre les présentes instructions pour le bien du service public et du service au public.

TABLEAU DE ROULEMENT HEBDOMADAIRE DE L'ACCUEIL AU GUICHET (sauf congés ou absence)

Jour de la semaine	AGENT EN CHARGE DE L'ACCUEIL
Lundi	Mme Nathalie BERNARD
Mardi	Mme Céline CROSNIER
Mercredi	Mme Jeanne-Marie LOMBART
Jeudi	Mme Elisabeth BIZOT
Vendredi	A tour de rôle un vendredi /mois