

## **Guide de l'accueil de l'utilisateur** **Préfecture de la Martinique** *(à destination des services)*

La préfecture de Martinique, comme l'ensemble du réseau préfectoral, est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des conditions d'accueil de ses usagers et du service qui leur est rendu.

Le référentiel Qual-e-pref déployé en 2019 encadre cette démarche.

Le présent guide s'adresse à l'ensemble des agents chargés de fonctions d'accueil, et présente, en lien avec les engagements Qual-e-pref, les informations et procédures à mettre en œuvre.

### **Sommaire du présent guide**

1 – Engagements Qual-e-pref de la préfecture de Martinique

2 – Informations générales et accueil physique

- 1) coordonnées
- 2) horaires d'ouverture – accueil des usagers
- 3) modalités d'accès aux services recevant du public
- 4) point d'accueil numérique
- 5) services à disposition des usagers

3 - Accueil téléphonique

4 - Courriers et courriels de demande d'information générale

5 – Principes guidant l'accueil

6 – Suggestions et réclamations

## 1 – Engagements Qual-e-pref de la préfecture de Martinique

La préfecture de la Martinique<sup>1</sup> a choisi de s'engager sur les 3 axes suivants :

### ➤ La qualité de la relation générale avec les usagers (module 1)

- 1 – nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 – nous vous accueillons avec attention et courtoisie, dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 – nous sommes à votre écoute pour progresser
- 4 – nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- 5 – nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 6 – nous veillons aux espaces d'accueil et d'attente
- 7 – nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- 8 – un serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- 9 – nous vous informons sur le serveur vocal national dédié aux démarches sur les titres
- 10 – nous répondons à tous vos appels en limitant le temps d'attente
- 11 – nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site Internet
- 12 – nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13 – nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de services numériques
- 14 – nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- 15 – nous mettons à votre disposition un point numérique sécurisé
- 16 – nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17 – nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18 – nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels d'information pour réduire nos délais
- 19 – nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- 20 – nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

---

1 COPIL Qual-e-pref du 4 juillet 2022

➤ **La qualité en matière de délivrance des titres – hors titres étrangers (module 2)**

- 1 – vous êtes contactés en cas d'incomplétude de votre dossier – par la mairie du lieu de dépôt de votre demande
- 2 – nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- 3 – nous luttons contre la fraude organisée

➤ **La qualité des relations avec les collectivités territoriales (module 4)**

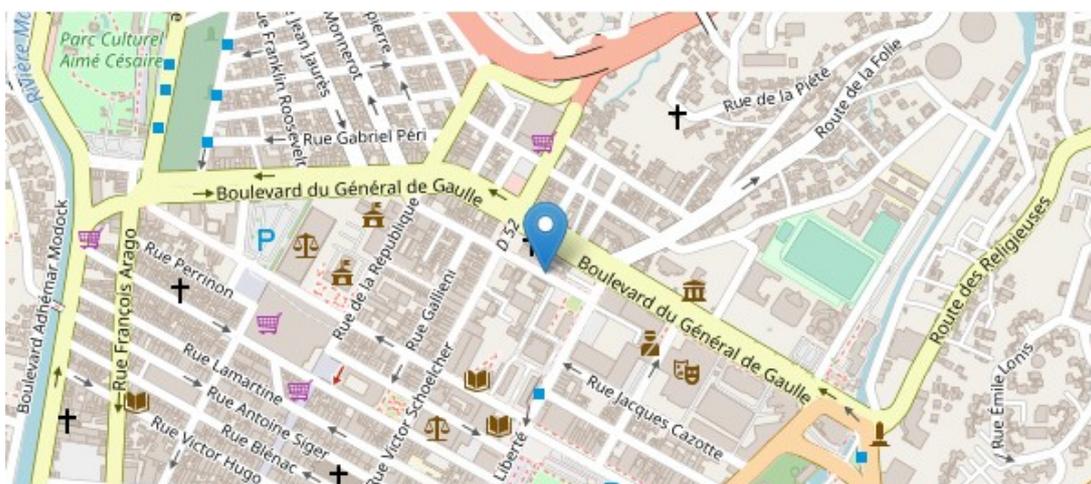
- 1 – nous formulons des observations motivées dans le cadre du contrôle de légalité
- 2 – nous mettons en œuvre une démarche d'information préalable des élus en matière de contrôle budgétaire
- 3 – nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 4 – un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

## 2 – informations générales et accueil physique

### 1) coordonnées

Adresse physique :

Rue Louis Blanc (Angle de la rue Félix Éboué)  
97200 FORT DE FRANCE



Adresse postale :  
Rue Victor Sévère  
BP 647/648  
97262 FORT DE FRANCE

Standard : 05.96.39.36.00

Fax : 05.96.71.40.29

Serveur vocal interactif (titres hors titres étrangers) : 34 00 ou 09.70.83.07.07  
(numéro outre-mer)

Site Internet : [www.martinique.gouv.fr](http://www.martinique.gouv.fr)

Adresses mail de contact :

[contact-prefecture@martinique.gouv.fr](mailto:contact-prefecture@martinique.gouv.fr)

[etrangers@martinique.gouv.fr](mailto:etrangers@martinique.gouv.fr) pour les ressortissants étrangers (situations individuelles urgentes uniquement)



## **2) horaires d'ouverture – accueil des usagers**

Les horaires sont communiqués aux usagers par voie d'affichage au niveau de l'accueil général et de l'accueil des ressortissants étrangers, ainsi que sur le site Internet de la préfecture. Ces affichages sont vérifiés et actualisés trimestriellement.

Une charte de l'utilisateur figurant en annexe est également affichée aux guichets d'accueil.

### **Accueil général**

Du lundi au mardi : de 08h00 à 12h00 de 14h30 à 16h00

Le mercredi : de 08h00 à 12h00

Le jeudi : de 08h00 à 12h00 de 14h30 à 16h00

Le vendredi : de 08h00 à 12h00

## **Accueil des ressortissants étrangers**

### **Accueil physique**

Du lundi au vendredi de 8 h à 9 h : remise de titres de séjour uniquement (présentation obligatoire du SMS de retrait)

### **Accueil téléphonique**

Lundi, mardi et jeudi de 15 h à 16 h : 05.96.39.36.00

### **Demandeurs d'asile**

- les demandeurs d'asile seront reçus du lundi au vendredi de 8 h à 11h30
- le renouvellement d'une attestation de demande d'asile est à adresser exclusivement par courrier ou à déposer dans la boîte aux lettres (rue Louis Blanc)

### **3) modalités d'accès aux services recevant du public**

Il n'y a plus de guichets permis de conduire et carte grise. Les démarches s'effectuent uniquement en ligne à l'adresse suivante : <https://ants.gouv.fr/>

Le service des étrangers accueille sur rendez-vous pour :

- le retrait d'un titre de séjour ou d'un titre de voyage du lundi au vendredi de 8h à 9h, sur présentation obligatoire du SMS de retrait du titre
- le retrait d'un kit médical (convocation téléphonique)
- le retrait d'un sauf conduit (convocation téléphonique)

Les demandes suivantes sont à adresser exclusivement par courrier ou à déposer dans la boîte aux lettres (rue Louis Blanc) :

- 1<sup>re</sup> demande ou renouvellement d'un titre de séjour (hors demande à solliciter en ligne - ANEF : voir ci-dessous)
- 1<sup>re</sup> demande ou renouvellement d'un récépissé de demande de titre de séjour ou d'une attestation de demande d'asile

- 1<sup>re</sup> demande ou renouvellement d'un kit médical pour étranger malade
- demande de sauf conduit et/ou visa de retour

Les demandes suivantes se font en ligne sur l'ANEF : « Administration Numérique des Étrangers en France »

<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/>

- titres de séjour : étudiant, passeport talent, visiteur, bénéficiaires de la protection internationale
- validation des visas long séjour valant titre de séjour
- autorisation de travail
- document de circulation pour étranger mineur (DCEM)
- changement d'adresse et changement de situation (état civil)
- duplicata d'un titre de séjour
- achat de timbres fiscaux
- titres de voyage (TVR/TVE)

Les personnes à mobilité réduite peuvent accéder dans les nouveaux bâtiments de la préfecture (bâtiment Erignac et Vanitou-Gasoulla) ainsi qu'au rez-de-chaussé du Palais :

- 2 places de parking sont dédiées sur le parking visiteurs
- des guichets adaptés
- des sanitaires accessibles
- des ascenseurs avec pictogrammes en braille
- une procédure d'accueil spécifique : lorsque l'utilisateur en situation de handicap a informé de sa venue lors d'une prise de rendez-vous (0596 39 36 81 ou 80), il est accueilli dès son arrivée et accompagné dans le service où il est attendu.

Lorsque l'utilisateur en situation de handicap n'a pas de rendez-vous et/ou ne peut se déplacer seul vers un service, il est invité à se rendre à l'accueil général de la préfecture afin qu'un accueil adapté lui soit proposé.

Pour toute information complémentaire, l'utilisateur doit être invité à se renseigner auprès de l'accueil général de la préfecture.

***Voir fiche de procédure n°1 en annexe***

#### **4) point d'accueil numérique**

Les personnes souhaitant être accompagnées dans l'accomplissement d'une démarche en ligne, liée notamment à une demande de permis de conduire ou de carte grise pourront être accueillies au point numérique.

Cependant, pour limiter les contacts entre personnes, seuls les usagers qui sont convoqués en rendez-vous ou les utilisateurs des points numériques pourront accéder à la préfecture. Les accompagnants non essentiels à la démarche ne sont pas autorisés à entrer au point numérique.

Les modalités d'accueil sont les suivantes :

- pré- accueil filtré (1 personne = 1 dossier) à l'accueil général,
- vérification des éléments et des pièces nécessaires à la formalisation en ligne du dossier et du passage au point numérique,
- accueil au point numérique si le dossier est complet.

Les utilisateurs du point numérique doivent impérativement se munir de leurs identifiants ANTS ou France Connect (identifiant et mot de passe utilisés pour se connecter aux sites Internet [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) ou [ameli.fr](http://ameli.fr) par exemple) et de tous les autres documents utiles à la concrétisation de la demande.

Seuls les usagers munis de toutes ces informations pourront être reçus au point numérique.

L'accès est prioritairement réservé aux personnes ne disposant pas d'outils informatiques. Le point d'accueil numérique n'est pas en charge de l'instruction des dossiers.

***Voir fiche de procédure n°2 en annexe***

2 autres points d'accueil numériques sont disponibles en Martinique :

- Sous-préfecture du Marin  
Morne Désir - 97 290 MARIN  
Horaires de réception: du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00
  
- Sous-préfecture de Trinité  
Rue Joseph Lagrosillière - 97 235 TRINITÉ

### **5) services à disposition des usagers**

#### **A l'accueil général**

- un emplacement dédié à l'écriture
- une fontaine à eau
- des sanitaires accessibles

#### **Au service des étrangers**

- un copieur
- un distributeur de boissons
- une fontaine à eau
- des sanitaires accessibles

### **3 - accueil téléphonique**

Le standard de la préfecture de la Martinique s'engage à :

- organiser une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24.  
Le standard de la préfecture est actif du lundi au vendredi de 7h à 20h. En dehors de cette plage horaire, l'accueil téléphonique est assuré par une permanence.
- être partenaire du « 39 39, allo service public »
- répondre à tout appel téléphonique en 5 sonneries maximum au niveau du standard pendant les heures d'ouverture des bureaux
- annoncer la formule d'accueil suivante « préfecture de la Martinique, bonjour ! » à la prise de ligne.
- orienter directement les usagers, vers le bon service : le standard prend en charge la demande, identifie le service destinataire concerné au sein de la préfecture et transfère l'appel en indiquant à l'utilisateur le nom du service référent
- pour des demandes d'ordre général, inviter l'utilisateur à consulter le site internet de la préfecture [www.martinique.gouv.fr](http://www.martinique.gouv.fr) ou « service-public.fr »

- enregistrer les taux d'appels perdus et le taux de décrochés en moins de 5 sonneries
- organiser une formation spécifique pour tout nouvel agent au standard (voir fiche de procédure n°3 en annexe)

***Voir fiche de procédure n°4 en annexe***

#### **4 - courriers et courriels de demande d'information générale**

La préfecture de Martinique s'engage à apporter une réponse claire, rédigée dans un langage adapté à la compréhension du destinataire, dans un délai annoncé et maîtrisé, aux demandes d'information générale des usagers.

Est considérée comme une demande d'information toute demande à laquelle il peut être apporté une réponse sans qu'il soit nécessaire d'instruire, par exemple, concernant les conditions d'accès à la préfecture ou les démarches qui peuvent y être menées.

Les **demandes reçues par voie électronique** (courriel ou formulaire de contact du site Internet) doivent recevoir un accusé de réception systématiquement, puis une réponse au fond sous 5 jours ouvrés, ou bien une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

Les courriels issus des services comportent une signature nominative mentionnant prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire, sauf lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes justifient l'anonymat.

Les **demandes reçues par courrier** doivent recevoir une réponse au fond dans un délai de 10 jours ouvrés, ou bien une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

Tous les courriers issus des services comportent au minimum les mentions suivantes :

- « affaire suivie par » et prénom, nom de l'agent en charge du dossier ;
- date et lieu d'émission ;
- objet du courrier (en en-tête ou dans le premier paragraphe) ;
- prénom, nom et qualité du signataire ;
- coordonnées du service et un lien renvoyant sur les jours et heures d'accueil du public.

Il est possible de **répondre par téléphone** aux demandes formulées par courriel et courrier : ces appels doivent être tracés et rattachés facilement aux courriels et courriers concernés.



5 – Rester calme, calmer votre interlocuteur et lui faire comprendre que vous souhaitez l'aider et résoudre son problème ;

6 – Si le mécontentement de votre interlocuteur est légitime, inviter l'utilisateur à déposer une réclamation.

## **6 – suggestions et réclamations**

La préfecture de Martinique met en place une procédure permettant de déposer une suggestion ou une réclamation relatives à la qualité de l'accueil dans ses services :

- soit par courrier, en écrivant à l'attention du Préfet de la Martinique
- soit par courriel, en adressant une demande à [reclamations@martinique.gouv.fr](mailto:reclamations@martinique.gouv.fr)
- soit via le formulaire de contact du site Internet

Elle s'engage à répondre en moins de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier et de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique. Une synthèse annuelle des demandes et des mesures mises en œuvre pour y répondre sera présentée au comité des usagers des services de l'État.

***Voir fiche de procédure n°6 en annexe***