

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.*



PREFECTURE DE LA  
SEINE-SAINTE-DENIS

Adresse :

1, Esplanade Jean Moulin  
93 007 BOBIGNY CEDEX

Téléphone :

01.41.60.60.60

Site Internet :

[www.pref93.pref.gouv.fr](http://www.pref93.pref.gouv.fr)

Horaires d'ouverture au public:

du lundi au jeudi

de 8 h 30 à 16h30

le vendredi de 8h30 à 15h30



# Charte Marianne

DE LA PREFECTURE  
DE LA SEINE-SAINTE-DENIS



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

- Nos horaires d'ouverture au public sont les suivants :  
du lundi au jeudi de 8h30 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 15h30.  
Direction des étrangers (bâtiment René Cassin) :  
du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00.  
Fermeture le samedi pour tous les bâtiments de la préfecture.  
Nos horaires d'ouverture au public sont indiqués à  
l'entrée de chaque bâtiment avec les heures d'affluence.  
Ils sont aussi disponibles sur notre site Internet :  
[www.pref93.pref.gouv.fr](http://www.pref93.pref.gouv.fr), et sur le panneau d'information  
lumineux situé sur le parvis de la préfecture.
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur :  
Nos hôtesses d'accueil vous orienteront vers le service auquel vous  
devez vous adresser.  
Dans l'hypothèse où votre dossier aurait été transmis au mauvais  
service, nous le transmettrons au service compétent.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux : signalétique, parking,  
guichet unique, plan d'accès.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite à  
l'exception du bâtiment de la cité administrative n°2.  
Les personnes justifiant d'une carte d'handicapé physique et les  
femmes enceintes passent en priorité dans les files d'attente.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site  
Internet : [www.pref93.pref.gouv.fr](http://www.pref93.pref.gouv.fr) (adresse, plan de situation,  
moyens d'accès, horaires et numéros de téléphone).
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à  
distance (téléphone, téléprocédures, site Internet).

Vous avez la possibilité de télécharger les formulaires suivants  
sur notre site Internet : certificat de cession d'un véhicule,  
certificat de non-gage (situation administrative), permis de  
chasser, demande de duplicata de certificat d'immatriculation  
d'un véhicule.



### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous  
informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur : sur nos courriers  
(à l'exception des contentieux relatifs aux expulsions et aux  
reconduites à la frontière). Au téléphone, nous vous précisons le  
nom du service avec lequel vous êtes en communication.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au  
traitement de votre dossier.
- 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 lorsque nous devons  
traiter des situations personnelles difficiles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente. Vous pouvez utiliser des  
photocopieuses, photomats, et cabines téléphoniques. Nous  
mettons à votre disposition dans le hall principal, à côté des bornes  
de certificats de non-gage, un distributeur de boissons fraîches.



### 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.
- Nous apportons à vos courriers postaux : soit une réponse définitive dans  
les 2 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 le nom de la personne chargée du dossier (sauf pour  
la délivrance des titres).
- Nous accusons réception ou apportons une réponse à vos courriers  
électroniques dans un délai maximum de 48 heures (72 heures au  
maximum si la question posée est complexe).
- Nous répondons à vos appels téléphoniques aux horaires suivants :

Direction de la réglementation : du lundi au jeudi de 8h30 à 17h00  
et le vendredi de 8h30 à 16h30.

Direction des étrangers : les lundis, mardis, jeudis et vendredis de  
8h30 à 16h30 (pas d'accueil téléphonique le mercredi).

Bureau du logement : du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00.

Le standard téléphonique fonctionne 24h/24h, 7 jours/7 jours.



### Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de  
formuler vos réclamations : par courrier, au moyen  
de fiches de suggestions disponibles aux accueils des  
bâtiments, et par courriel aux adresses des boîtes à lettres  
électroniques.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans  
un délai de 4 semaines.
- Pour chaque type de décisions, nous vous indiquons sur  
nos courriers les voies et les délais de recours possibles.



### À votre écoute pour progresser

- 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 dans le bâtiment principal,  
et sur notre site Internet.

### AUTRES ENGAGEMENTS

Nous nous engageons à vous accueillir dans des locaux  
propres.

Nous nous engageons à mettre à la disposition des personnes  
handicapées un interlocuteur qui les aidera dans leurs démarches.

Nous nous engageons à développer sur notre site Internet des  
boîtes aux lettres électroniques qui vous permettront d'entrer  
directement en contact avec le service chargé du suivi de votre  
dossier.

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