



Editorial

Ce premier éditorial pour ce premier numéro de l'année de « L'État et vous », est l'occasion pour moi d'évoquer la satisfaction et le plaisir que j'ai ressentis en prenant mes fonctions sur l'archipel le 10 janvier dernier, et l'honneur d'y représenter l'Etat.



Ce numéro est consacré à la charte MARIANNE qui sera mise en place à Saint-Pierre et Miquelon le 1er février 2005.

Cette démarche, voulue par le Gouvernement, est fondée sur une ambition qui réunit tous les services de l'État et tous les fonctionnaires, de s'engager sur un meilleur accueil, dans son acception la plus large. Il s'agit d'un enjeu important qui nécessite l'implication de chacun ; prendre des engagements pour mieux servir les administrés rejoint la raison d'être du service public. Je veillerai à l'application des engagements pris.

Nous sommes, en ce début d'année, à la période des vœux et je souhaite, ici, exprimer ceux que je forme à l'intention de tous les Saint-Pierrais et Miquelonnais.

Vœux de santé, de réussite et de bonheur tant sur le plan professionnel que personnel et familial. Que 2005 soit pour nous tous, ici une année de travail, de bonheur, de sérénité.

L'activité économique portée par les opérations en cours ou à venir doit se développer. La capacité d'évolution et d'adaptation permettra de faire émerger de nouveaux projets prometteurs, et inscrire de nombreux secteurs dans un processus de modernisation.

L'État accompagnera ce processus, en favorisant les projets qui s'inscrivent dans cet objectif et en participant à leur élaboration, chaque fois que cela sera possible et que leurs promoteurs le souhaiteront.

Nous sommes aussi à la période des résolutions. Je veillerai à l'implication des services de l'État dans cette démarche que je souhaite fondée sur la confiance, dans le respect des compétences de chacun et qui doit tendre vers le seul objectif devant guider notre action, le mieux être de nos concitoyens.

Dans ce cadre, mon implication sera totale aux côtés des élus, des acteurs de la vie économique et sociale, dans la proximité que favorise le territoire de l'archipel.

BONNE ET HEUREUSE ANNEE 2005.

Albert DUPUY
Préfet de Saint-Pierre-et-Miquelon

Sommaire

- **DOSSIER** la charte Marianne



- **ZOOM sur** l'exemple étranger qui a inspiré la création de la Charte Marianne : la Charter Mark britannique

- **VIE ADMINISTRATIVE**

Préfecture de Saint-Pierre-et-Miquelon :

Place du Lieutenant Colonel Pigeaud - BP 4200 - 97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 10 10 - Fax 05 08 41 25 46

Directeur de la publication : Albert Dupuy - Préfet

Responsable de la rédaction : Anne-Marie Bonnet - Chef de Cabinet du Préfet

Document réalisé avec le concours des services déconcentrés de l'Etat

Conception et mise en page : Azimuts sarl tél. 05 08 41 16 64 - Impression : Echo des Caps (St-Pierre)

Photos habillage : Préfecture de St-Pierre, @zimuts sarl

Dossier

La Charte Marianne

Le Premier ministre a souhaité l'élaboration d'une charte générique de l'accueil des usagers destinée à tous les services administratifs de l'État qui accueillent du public. La vocation de cette charte, appelée « Charte Marianne », est de donner à tous les services de l'État une ambition partagée, elle doit aider les administrations qui n'ont pas encore pu progresser à se mettre à niveau, et stimuler la volonté de continuer à progresser de celles déjà plus avancées.

Renaud Dutreil, ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat et Eric Woerth, Secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat, ont annoncé le 3 janvier 2005 la mise en place de la charte Marianne pour un meilleur accueil dans tous les services déconcentrés de l'Etat.

La Charte Marianne vise à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, électronique, courrier). Elle promeut des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un esprit d'écoute, de rigueur et de transparence.

La Charte Marianne se veut à la fois fédératrice et adaptable à la diversité des missions et des publics. Elle se base sur un socle commun d'engagements structuré en 5 rubriques :

5 engagements

- 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 A votre écoute pour progresser

Ce cadre générique est décliné localement par chaque service en engagements précis et concrets.

La Charte Marianne "Pour un meilleur accueil"



« Dans nos services publics, le service est une valeur. L'administration de demain doit être une administration de services. Elle doit concentrer ses efforts sur l'accueil, notamment des plus démunis, des plus fragiles. Elle doit être présente là où les Français l'attendent. Elle doit mettre en place des indicateurs d'efficacité qui permettront d'améliorer sans cesse sa gestion. »

Jean-Pierre Raffarin, Premier ministre.

QUELLES ADAPTATIONS POUR SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON ?

Naturellement, Saint-Pierre-et-Miquelon ne rencontre pas les mêmes problèmes que les préfectures de métropole. En effet, les objectifs nationaux qui consistent à promouvoir des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité ou l'esprit d'écoute sont déjà, ou plus exactement encore et fort heureusement, ici largement répandus.

Cependant, la volonté du Gouvernement de simplifier la vie des usagers doit pleinement pouvoir bénéficier, avec les adaptations nécessaires, aux habitants de l'archipel.

Aussi, la priorité des actions des services de l'État dans l'archipel, tout en appliquant l'ensemble des engagements obligatoires de la Charte, sera principalement orientée vers l'écoute des usagers et de leurs attentes. Pour cela, chaque service proposera des fiches de suggestions afin de recueillir les avis et propositions d'amélioration du public.

C'est donc tout au long de l'année que les responsables des services s'attacheront, avec l'aide des usagers, à améliorer les services offerts, en concentrant leurs efforts sur le point cinq de la charte : A votre écoute pour progresser.

LES SERVICES CONCERNÉS



PRÉFECTURE

Délivrance de titres: passeports, carte nationale d'identité, cartes de séjour, permis de chasser, permis de conduire, cartes grises. Déclaration d'association, de détention d'armes...

Horaires d'ouverture au public :

du lundi au vendredi,
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

Adresses :

Saint-Pierre : Place du lieutenant-colonel Pigeaud
BP 4200 - 97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél : 05 08 41 10 10 Fax : 05 08 41 10 38
courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr

Miquelon : Délégation de la préfecture
BP 8409 - 97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 62 33 Fax 05 08 41 61 67
delegation-miquelon@saint-pierre-et-miquelon.
pref.gouv.fr

Plus d'information :
www.interieur.gouv.fr
www.outre-mer.gouv.fr



AVIATION CIVILE

Le service de l'aviation civile est chargé de veiller au respect de la réglementation, sur l'archipel, de l'ensemble des activités aériennes. En plus de la fourniture des services de la gestion du trafic dans l'espace aérien français, le service de l'aviation civile assure la gestion et l'exploitation de l'aéroport de Saint-Pierre-Pointe-Blanche.

Adresse :

Aérodrome de Saint-Pierre-Pointe-Blanche
BP 4265 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 18 00 - Fax 05 08 41 18 18
sacspm@aviation-civile.gouv.fr

Horaires d'ouverture au public :

du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00

Plus d'information :
www.cheznoo.net/sacspm



EDUCATION NATIONALE

Administre et contrôle l'ensemble du système éducatif local

- applique la politique éducative du ministère de l'Éducation
- gère les personnels de l'Éducation
- organise les examens et concours
- gère la CTES (Commission Territoriale de l'Éducation Spéciale)

Service académique :

Place du Général de Gaulle - BP 4239 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél 05 08 41 04 60 - Fax 05 08 41 26 04
cabinet@ac-st-pierre-miquelon.education.fr



DIRECTION DE L'AGRICULTURE ET DE LA FORÊT (DAF)

(service déconcentré du Ministère chargé de l'Agriculture, correspondant local du Ministère chargé de l'Environnement et de l'ADEME)

Principaux services proposés au public :

Services et renseignements offerts aux administrés dans les domaines relevant à la fois des compétences des directions départementales de l'agriculture et de la forêt et des directions départementales des services vétérinaires, et notamment en matière de :

- développement agricole et soutien économique et technique à la filière,
- protection et gestion de l'environnement (en particulier eau et forêt, pêche de loisirs en eau douce, chasse, protection des végétaux, aménagement des milieux naturels),
- santé animale et sécurité alimentaire (les services vétérinaires étant chargés de la gestion du laboratoire territorial, celui-ci effectuant les analyses courantes en matière d'eau et d'hygiène alimentaire).

En outre, dans le cadre de sa mise à disposition auprès du Président du Conseil Général, la DAF a en charge la gestion des régies de travaux agricoles et forestiers de Saint-Pierre et de Miquelon, ainsi que du cabinet vétérinaire.

En matière de délivrance de documents spécifiques aux activités de la DAF, les usagers peuvent y retirer, entre autres, les permis de chasser annuels, les permis de coupes d'arbres, les certificats sanitaires et phytosanitaires.

Siège de la DAF

3, rue Albert Briand - BP 4244 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 19 80 (standard)
Fax 05 08 41 19 85
agrism@cheznoo.net

Services vétérinaires

Quai de l'Alysse (Bâtiment « IFREMER »)
BP 4244 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél 05 08 41 20 55 - Fax 05 08 41 32 13
dsvspm@cheznoo.net

Horaires d'ouverture au public :

du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00, puis de 14h00 à 17h00.

Plus d'information :

www.agriculture.gouv.fr et www.ecologie.gouv.fr



AFFAIRES MARITIMES

Principales attributions :

- administration des marins : organisation de l'activité professionnelle, protection sociale et formation ;
- administration des navires : immatriculation et délivrance des titres de navigation, sécurité, administration des navires de plaisance ;
- police de la navigation : sécurité de la navigation, sauvetage et assistance en mer ;
- administration des transports et des ports maritimes : promotion du développement économique et tutelles du pilotage ;
- administration des pêches maritimes et des cultures marines : encadrement économique du secteur, réglementation, police et organisation des activités ;
- gestion et protection du littoral : mise en valeur et protection du littoral, prévention et lutte contre les pollutions marines ;
- mise en oeuvre des moyens au titre des opérations de recherche et de sauvetage en mer.

Adresse :

1, rue Gloanec - BP 4206 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél 05 08 41 15 30 - Fax 05 08 41 48 34
SAM-975@equipement.gouv.fr

horaires d'accueil du public :

du lundi au jeudi : 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30
le vendredi : 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

Plus d'information :

www.mer.equipement.gouv.fr



LE SERVICE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Accueil du public de 8 heures 30 à 12 heures et de 13 heures 30 à 17 heures 30 du lundi au jeudi, 16 heures 30 le vendredi.

A noter que les services de l'ANPE sont situés dans les locaux du STEFP, de ce fait nous disposons d'un accueil commun.

Les coordonnées du STEFP :

8, rue des Petits pêcheurs - BP 4212 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 19 60
Fax 05 08 41 19 61
stefp.975@travail.gouv.fr

Ses missions principales :

- Mettre en œuvre en l'adaptant aux conditions de l'archipel, la politique de l'Etat en matière d'emploi, d'insertion et de formation professionnelle sous l'autorité du Préfet et concourir au développement des actions du Conseil général, dans ces domaines.
- Conduire la politique de l'Etat en matière d'inspection du travail sous l'autorité directe de l'administration centrale.

Plus d'information :

www.travail.gouv.fr



DIRECTION DE L'EQUIPEMENT

Domaines d'intervention :

Marchés publics - Permis de construire - Aides au logement/habitat - Education routière - Constructions publiques - Domaine routier - Domaine maritime - Capitainerie des ports - Service des mines.

Adresses :

Siège de la DE

Bd Constant Colmay - BP 4217 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 12 00 - Fax 05 08 41 39 50
DE-St-Pierre-et-Miquelon@equipement.gouv.fr

Subdivision Territoriale de St-Pierre

Rte de la Pointe Blanche - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 12 82 - Fax 05 08 41 53 72
Subdi-St-Pierre.INFRA.DE-St-Pierre-et-Miquelon@equipement.gouv.fr

Subdivision Maritime Phare et Balises

Quai de l'Alysse - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 73 32 - Fax 05 08 41 73 34
Subdi-Maritime.INFRA.DE-St-Pierre-et-Miquelon@equipement.gouv.fr

Parc et Mines

Rte de la Pointe Blanche - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 12 72 - Fax 05 08 41 26 80
Parc.INFRA.DE-St-Pierre-et-Miquelon@equipement.gouv.fr

Subdivision territoriale de Miquelon

4 rue des Basques - Miquelon
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 09 80 - Fax 05 08 41 60 09
Subdi-Miquelon.INFRA.DE-St-Pierre-et-Miquelon@equipement.gouv.fr

Horaires d'ouverture :

du lundi au jeudi de 9h00 à 11h30 et de 14h00 à 16h00 et le vendredi de 9h00 à 11h30

Plus d'information :

www.equipement.gouv.fr



LA DIRECTION DES AFFAIRES SANITAIRES ET SOCIALES

Les coordonnées de la DASS :

Boulevard Port en Bessin - BP 4333 - St-Pierre
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
Tél. 05 08 41 15 00 Fax 05 08 41 34 55
dassspm@cheznoo.net

Heures d'accueil du public :

du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Missions :

- suivi des professions de santé
- sécurité sanitaire
- action sociale de l'Etat, lutte contre l'exclusion
- comité médical et commission de réforme
- suivi et animation du comité départemental des retraités et des personnes âgées (CODERPA)
- suivi des demandes de logements sociaux
- suivi des concours

Plus d'information :

www.sante.gouv.fr

REPRESSION DES FRAUDES

La DCCRF assure au quotidien la protection des consommateurs, en vérifiant l'application des règles concernant : l'affichage des prix, la publicité, la disponibilité et les caractéristiques des produits, la remise de devis, le démarchage à domicile, la vente à crédit, la vente à distance, les soldes et rabais... Elle vérifie la conformité et la sécurité des produits et des services, elle aide en cas de litige dans le domaine de la consommation.

Les locaux de la DCCRF :

1 rue Ange GAUTIER - BP 4302 - St-Pierre
 Tél. 05 08 41 16 30 - Fax 05 08 41 16 39
 dd975@dgccrf.finances.gouv.fr

Les horaires d'accueil du public :

du lundi au vendredi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Plus d'information :

www.finances.gouv.fr/DGCCRF



DIRECTION TERRITORIALE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

La DTJS :

19 rue Me Georges Lefèvre - BP 4305 - St-Pierre
 97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
 Tél. 05 08 41 17 70 - Fax 05 08 41 17 72
 dd975@jeunesse-sports.gouv.fr
 dtjs@cheznoo.net

Horaires d'ouverture au public :

Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30.

Services proposés au public :

- Informations sur les pratiques sportives et socioculturelles sur l'archipel
- Information tout public sur les missions «Jeunesse et Sports»
- Conseils techniques auprès des usagers :
 - aide à l'élaboration des projets «jeunes»
 - conseils au mouvement associatif «Jeunesse et Sports».
- Conseils et suivi en ce qui concerne les formations «Jeunesse et Sports» sur les formations et les centres de formation (CREPS) :
 - pour les aides financières à la formation
 - suivi pendant la durée de la formation.
- Contrôle des installations sportives et socio-éducatives en matière d'hygiène et de sécurité.

Plus d'information :

www.jeunesse-sports.gouv.fr



LE SERVICE DES DOUANES

Ses missions :

En plus d'assurer la perception des ressources fiscales à l'importation pour la Collectivité territoriale, le service assure par ailleurs, dans le cadre des missions régaliennes de l'Etat, sur la base de ses propres pouvoirs ou en collaboration avec d'autres administrations, un rôle de protection des personnes et de l'environnement. Il a enfin un rôle de conseil.

Adresse :

Service des douanes
 Tél. 05 08 41 17 40
 Fax 05 08 41 41 94
 douanspm@cheznoo.net

Heures d'ouverture au public :

Du lundi au vendredi, de 8h à 12 et de 13h à 17h

Pour plus d'information :

www.douane.gouv.fr

Adresse :

Bd Constant Colmay BP 4236 - St-Pierre
 97500 Saint-Pierre-et-Miquelon
 Tél. 05 08 41 10 80
 Fax 05 08 41 32 51
 scéfiscaux@cheznoo.net

Ses horaires d'ouverture au public :

Du lundi au vendredi :
 Matin : 8h30 à 12h00
 A.Midi : 13h30 à 16h45

Ses missions :

Assiette et contrôle de tous impôts prévus au Code Local des Impôts.

Enregistrement et publicité des actes tant notariés qu'administratifs.

Tenue du plan cadastral.

Gestion du Domaine de l'Etat, des Communes et de la Collectivité Territoriale.

Zoom sur...

L'exemple étranger

La Charter Mark britannique

Le Cabinet Office, état-major du Premier ministre britannique, a lancé en 1992 la «Charter Mark Award Scheme», un label certifiant la qualité de service d'une institution. Toute administration en rapport avec le public peut se porter candidate auprès de la «Charter Mark Unit» du Cabinet Office pour l'obtention de ce label, qui est ensuite affiché dans les halls d'accueil. L'existence de cette «récompense» vise à inciter le secteur public à faire les efforts nécessaires pour améliorer la qualité des organisations et du service rendu à l'utilisateur.

Les administrations candidates sont alors jugées sur leurs résultats, c'est à dire sur le service que l'utilisateur reçoit effectivement, selon 10 critères bien identifiés :

- o définir les niveaux de service, mesurer les performances et être transparent sur les résultats ;
- o être à l'écoute et informer ;
- o consulter et impliquer les usagers et les agents des services publics ;
- o encourager l'accessibilité et le choix du meilleur service ;
- o traiter tous les publics avec impartialité ;
- o corriger les erreurs et tirer les enseignements des critiques ;
- o utiliser les ressources avec efficacité ;
- o innover et progresser ;
- o travailler avec les autres services publics pour une réponse simple, efficace et coordonnée ;
- o veiller à la satisfaction des usagers et démontrer que le public est satisfait.

Cette initiative a suscité une vraie dynamique, qui s'est non seulement propagée dans les administrations centrales, mais aussi dans les collectivités locales. Si bien que d'un label gouvernemental, le Cabinet Office a souhaité faire évoluer la «Charter Mark» vers le statut d'un standard national indépendant.

✓ **ARRIVÉE PAR VOIE DE MUTATION**

Aviation Civile : Jean-Michel DELCOURT, Ingénieur de Contrôle de la Navigation Aérienne, Entzheim-aéroport de Bâle-Mulhouse, le 1er novembre 2004

Préfecture : Mme Marie-Christine NOË (photo), attachée de préfecture, venant de la préfecture du Doubs, affectée à compter du 3 janvier 2005



Gendarmerie : Eloi MOSQUET, Aspirant, école des officiers de la gendarmerie nationale, affecté à compter du 8 décembre 2004 au Commandement de la gendarmerie pour Saint-Pierre-et-Miquelon.

Douanes : Monsieur Serge NOË (photo), promu inspecteur principal de 1ère classe des douanes et nommé chef du service des douanes de Saint-Pierre-et-Miquelon au 1er novembre 2004 ; en provenance de BAR LE DUC

Education Nationale : Jean-Christophe VOISIN, attaché d'administration scolaire et universitaire, secrétaire général du service de l'Education nationale, venant de l'académie d'Amiens, prise de fonctions prévue en février

✓ **RÉUSSITE AUX CONCOURS**

Préfecture : Mme Nathalie BOROTRA, concours professionnel pour l'accès au grade de secrétaire administratif de classe exceptionnelle de préfecture, session 2005

Trésor : Anaïs JACCACHURY, concours d'agent de recouvrement externe national avec effet au 1er avril 2005

Equipement : Joseph AROZAMENA, agent d'exploitation des TPE, le 22 novembre 2004

Gendarmerie : Admission dans le corps des majors, session 2004 :

- Adjudant-chef Mahfoud BOUATROUS, commandant la brigade territoriale de Saint-Pierre.

- Adjudant-chef Dominique DELATRE, en congé de fin de campagne en métropole

Douanes : Anaïs JACCACHURY, concours national d'agent de constatation des douanes et droits indirects dans la branche des opérations commerciales

✓ **RECRUTEMENT**

Agriculture : André LECERVOISIER, inspecteur et docteur vétérinaire contractuel, prise de poste le 10 janvier 2005.

Services Fiscaux : Valérie Gautier, agent des impôts, prise de poste le 20 juillet 2004 ; Claire Saliou, agent des impôts, prise de poste le 1er octobre 2004

✓ **DÉPART PAR VOIE DE MUTATION**

Equipement : Nicolas CORMIER, DDE de la Guadeloupe, subdivision de Pointe à Pitre, le 1er novembre 2004 ; Martial DETCHEVERRY, DDE des Landes, le 27 décembre 2004.

✓ **DÉPART EN RETRAITE**

Equipement : William BEAUPERTUIS, contrôleur principal des TPE, le 03 novembre 2004.

Services Fiscaux : Cécile Arozaména, agent des impôts, le 1er octobre 2004.

Douanes : GIBY, chien des douanes, part en retraite et sera remplacé par VROUM, formé à la lutte contre les stupéfiants à l'école nationale des douanes de La Rochelle (photo dans le bandeau).