



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

N°PREF/2019/0006

LABEL QUAL·E·PREF

LA SOUS-PRÉFECTURE DE L' AISNE (2)

sur le site de ST QUENTIN (24 rue de la Sous-Préfecture -
02100 ST QUENTIN)

a obtenu la labellisation QUAL E PREF

Cette labellisation a été délivrée par Socotec Environnement conformément
au règlement de labellisation (RLA V1) et
au référentiel **QUAL E PREF**
(création le 19/12/18 - version du 04/02/2019)
établi par le Ministère de l'Intérieur

(Synthèse des engagements de service disponible en annexe(s))

Le label est valable à compter du : 18/12/2019

Jusqu'au : 18/12/2022

Aurélien C. PILOTAZ
Directeur
BU Environnement & Sécurité

SOCOTEC




Annexe 1

Liste des engagements de service

N°PREF/2019/0005

Délivrée le : 18/12/2019

Valable jusqu'au : 18/12/2022

LA SOUS-PRÉFECTURE DE L' AISNE (2)

Synthèse engagements de service

Module 1 : Relation Générale avec les usagers

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. A 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 au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux 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 de demande d'informations pour réduire nos délais



Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

N°PREF/2019/0005

Module 5 : Polices administratives liées à la sécurité

- 38. Une information sur le traitement de votre demande
- 39. Nous mettons à votre disposition, le cas échéant, des télé-procédures
- 40. Un rendez-vous peut être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande

Module 6 : Coordination des politiques publiques

- 41. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale
- 44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi
- 45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale