



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

N°PREF/2023/0140

LABEL QUAL·E·PREF*

LA SOUS PREFECTURE DE SOISSONS

Sur le site 2, rue Saint Jean - 02200 SOISSONS

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 : 05/01/2023

Jusqu'au : 05/01/2026

Aurélien C. PILOTAZ

Directeur

BU Environnement & Sécurité

SOCOTEC

** Audit allégé 2022*



Annexe 1

Liste des engagements de service

N°PREF/2023/0140

Délivrée le : 05/01/2023

Valable jusqu'au : 05/01/2026

LA SOUS PREFECTURE DE SOISSONS

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
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées 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 service numérique
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



Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

N°PREF/2023/0140

Module 5 : Polices administratives liées à la sécurité

38. Une information sur le traitement de votre demande

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

42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique

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

46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville

qual.e.pref