



Relations générales avec les usagers

Information sur les conditions d'accueil dans nos services
Disponibilité et courtoisie quel que soit le canal
Écoute pour progresser, grâce à vos suggestions et réclamations
Formation des agents pour améliorer notre qualité de service
Orientation vers le bon service et prise en charge
Confort de nos espaces d'accueil et d'attente
Adaptation de l'organisation pour limiter votre attente
Serveur vocal interactif pour vous informer de manière simple et vous mettre en relation avec un agent
Réponse à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente
Garantie de la fiabilité des informations sur notre site internet et sur les réseaux sociaux
Démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
Réponse aux courriers et courriels, dans un délai maîtrisé, de manière lisible et compréhensible



Délivrance de titres (hors titres étrangers)

Organisation des services pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable et de manière sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée



Délivrance de titres étrangers

Mise en place d'un pré-accueil pour vérifier la complétude des dossiers
Mise en place d'un système de rendez-vous en ligne
Information administrative renforcée par internet
Formations des agents adaptées
Information par voie dématérialisée (sms ou courriel) de la mise à disposition d'un titre
Organisation de l'accueil dans les services de délivrance des titres, pour limiter votre attente et s'adapter à vos contraintes
Information des délais moyens départementaux de traitement des titres
Délivrance des titres sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée



Relations avec les collectivités

Motivation des observations réalisées dans le cadre du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire
Information préalable systématique des élus
Réponse dans un délai annoncé et maîtrisé pour les demandes d'information ou de conseil



Coordination des politiques publiques

Engagement du sous-préfet d'arrondissement et son équipe pour accompagner les porteurs de projets
Information en matière de risques et d'enjeux environnementaux, et d'autorisation environnementale unique
Coordination locale des principaux acteurs des politiques de la ville et de l'emploi



Communication d'urgence

Activation de la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure
Information des élus, du grand public et des médias en moins d'une heure en cas d'évènement majeur
Réalisation régulière d'exercices de communication d'urgence
Activation de la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique en cas de besoin