

Mis à jour le 19/09/22



Relations générales avec les usagers : **Préf + S/préf**

- 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) : **Préf**

- 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 : **Préf + S.préf**

- Mise en place d'un pré-accueil pour vérifier la complétude des dossiers
- Mise en place d'un système de rendez-vous en ligne, avec possibilité de signaler les urgences
- 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 : **Préf**

- 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 : **Préf + S/pref**

- 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 : **Préf**

- 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'événement 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