

LES ENGAGEMENTS DE LA PRÉFECTURE DE LA SOMME

Module 1 : Relation générale avec les usagers

Dispositions générales

ES1: Informer sur les conditions de fonctionnement

ES2 : Accueil attentif et courtois

ES3 : A votre écoute pour progresser

ES4 : Former les agents pour améliorer la qualité de services

Accueil physique

ES5 : Orienter vers le bon service et prendre en charge

ES6 : Veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

ES7 : Veiller à limiter l'attente en adaptant l'organisation

Téléphonie

ES8 : Informer de manière simple et mettre en relation grâce au SVI local

ES9 : Informer de la mise à disposition d'un SVN « 3400 »

ES10 : Répondre à tous les appels de manière attentive en limitant le temps d'attente

Site internet

ES11 : Faciliter la navigation et l'accès aux informations actualisées sur le site internet

ES12 : Délivrer une information numérique administrative fiable

ES13 : Faciliter les démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

ES14 : Faciliter les démarches en ligne sur les demandes de titre

ES15 : Mettre à disposition dans les locaux un point numérique sécurisé

Courriers / courriels

ES16 : Courriers et courriels compréhensibles et complets

ES17 : Répondre dans un délai annoncé et maîtrisé

ES18 : Assurer la traçabilité des courriers et courriels de demande d'informations pour réduire les délais

Réseaux sociaux

ES19 : Communiquer de manière active sur au moins un réseau social

ES20 : Garantir la fiabilité des informations diffusées sur les réseaux sociaux

Module 2 : Délivrance des titres (CERT)

ES21 : Contacter l'utilisateur en cas d'incomplétude du dossier

ES22 : Délivrer les titres dans un délai raisonnable

ES23 : Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Module 7: Communication d'urgence en cas d'événement majeur

ES47 : L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h

ES48 : En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information

ES49 : Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement

ES50 : En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet