

PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES

■ Etat civil

du lundi au vendredi de 14h00 à 16h00

■ Etrangers

Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h00 à 16h00

■ Permis de conduire et cartes grises

Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h00 à 16h00

PRÉFECTURE DE LA SOMME
51 RUE DE LA RÉPUBLIQUE
80020 AMIENS CEDEX 9

Tél. : 0821 80 30 80 et 03 22 97 80 80

Mèl : courrier@somme.gouv.fr

www.somme.gouv.fr



Pour toutes suggestions et remarques relatives à vos conditions d'accueil, vous pouvez également écrire à l'adresse électronique suivante : qualite.suggestion@somme.pref.gouv.fr

HORAIRES D'OUVERTURE

■ Permis de conduire

les lundis, mercredis et vendredis de 8h15 à 16h00

les mardis et jeudis de 8h15 à 12h00

■ Certificat d'immatriculation

du lundi au vendredi de 8h15 à 13h00

■ Mission d'accueil des français rapatriés

ONAC : prendre rendez-vous en appelant le 03 22 72 04 64

■ Accueil des ressortissants étrangers

- sur appel d'un numéro d'attente du lundi au vendredi à partir de 8h15

- sur rendez-vous pour les mineurs (guichet B) mercredi de 14h00 à 16h00

- sur rendez-vous pour les dépôts de demande d'acquisition de la nationalité française par décret et par mariage (guichet H : lundi, mardi et jeudi à partir de 13h30)

■ Renouvellement des récépissés de demande d'asile avec un ticket

Mardi de 13h30 à 16h30

■ Bureau du cabinet

Autorisation et déclaration d'armes, agents de sécurité privée, dossiers de vidéo-surveillance, agrément des gardes particuliers,...

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00

■ Bureau de l'administration générale et de l'utilité publique

Organisation des enquêtes d'utilité publique, déclaration ICPE (installation classée pour la protection de l'environnement),...

du lundi au vendredi de 9h00 à 11h45 et de 14h15 à 16h00



UN MEILLEUR ACCUEIL AU SERVICE DU PUBLIC



La préfecture de la Somme améliore la qualité d'accueil et de service grâce au référentiel Marianne



N O S E N G A G E M E N T S “ M A R I A N N E ”

De meilleures conditions d'accès

Vous souhaitez des services plus disponibles,
nous nous engageons à :

- 1 Mener régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et adapter nos horaires d'ouverture.
- 2 Vous informer sur les conditions d'accès et d'accueil de nos services et de manière systématique lors de changement.
- 3 Vous orienter vers le bon service.
- 4 Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
- 5 Accueillir de manière adaptée les personnes en difficulté.
- 6 Accueillir avec courtoisie en donnant le nom de votre interlocuteur.
- 7 Faciliter la constitution de vos dossiers.
- 8 Veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

Des délais plus courts

Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes,
nous nous engageons à :

- 9 Etre attentif à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
- 10 Traiter vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
- 11 Traiter vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.
- 12 Prendre en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.

Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte,
nous nous engageons à :

- 13 Répondre dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

Vous attendez plus d'écoute,
nous nous engageons à :

- 14 Mesurer annuellement votre satisfaction et vous informer des résultats.

Une organisation mieux adaptée

nous nous engageons à :

- 15 Améliorer l'accueil en impliquant notre personnel.
- 16 Apporter des informations exactes et à jour aux usagers en organisant notre documentation.
- 17 Surveiller régulièrement le respect de nos engagements
- 18 Évaluer régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.
- 19 Réaliser un bilan annuel de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.

