



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**N°PREF/2023/0141**

**LABEL QUAL·E·PREF\***

**LA PREFECTURE DE L' AISNE**

Sur le site 2 rue Paul Doumer - 02000 LAON

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/2023/0141**

**Délivrée le : 05/01/2023**

**Valable jusqu'au : 05/01/2026**

## LA PREFECTURE DE L' AISNE

### 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
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux



## Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

**N°PREF/2023/0141**

### **Module 3 : Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers**

- 24. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente
- 26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne
- 27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet
- 28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée
- 29. Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux
- 30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
- 32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres
- 33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

### **Module 4 : Relation avec les collectivités territoriales**

- 34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
- 35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- 36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

qual.e.pref



## Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

**N°PREF/2023/0141**

### **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