Annexe

Appendix

Annexe n°1

N°PREF/2015/69708.1

Délivré le (année-mois-jour)	Date de fin de validité (année-mois-jour)
2015-12-15 **(année/mois/jour)**	**2018-12-15** **(année/mois/jour)**

PREFECTURE DU NORD

Synthèse des engagements de service :

RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
2. Un accueil attentif et courtois 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 accueil téléphonique attentif et efficace
9. Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
16. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

DELIVRANCE DE TITRES (hors titres étrangers)

18. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente
20. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
21. Nous vous informons des délais moyens de traitement des demandes de titres
22. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Annexe

Appendix

Annexe n°2

N°PREF/2015/69708.1

Délivré le (année-mois-jour)	Date de fin de validité (année-mois-jour)
2015-12-15 **(année/mois/jour)**	**2018-12-15** **(année/mois/jour)**

PREFECTURE DU NORD

Synthèse des engagements de service :

DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS

23. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente
24. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne (pour au moins une démarche)
25. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet
26. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation spécifique à l'accueil
28. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
29. Nous nous adaptons à vos contraintes
30. Nous vous informons des délais moyens de traitement des demandes de titres
31. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT MAJEUR

45. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
46. En moins d'une heure après l'activation du COD dans Synergi sur décision préfectorale, 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
47. Nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NUC (numéro unique de crise) dans un délai limité et communiqué au public
48. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement