



# Attestation

**N° PREF/2015/69959.1**

AFNOR Certification atteste que le dispositif afférent  
aux prestations de service à destination  
des usagers mis en œuvre par :

**PREFECTURE DES HAUTS DE SEINE**

exercé sur le site de :

**167/177 AVENUE JOLIOT CURIE FR-92013 NANTERRE CEDEX**

a été apprécié positivement en référence  
aux dispositions du référentiel

**LABEL QualiPREF 2.0 Version de janvier 2015**

(Synthèse des engagements de service disponible en annexe n°1)

Cette attestation de labellisation

a été délivrée le :

**2015-12-30**

(année/mois/jour)

Cette attestation de labellisation

est valable jusqu'au :

**2018-12-30**

(année/mois/jour)

Directeur Général d'AFNOR Certification

**F. LEBEUGLE**

La présente attestation porte sur le champ et le(s) site(s) indiqués sur celle-ci et est définie, quel que soit son support, selon une forme standard définie et modifiable sans préavis, par AFNOR Certification. La présente attestation est incessible et ne peut, en aucune manière, être modifiée unilatéralement, ni altérée. Cette attestation représente une appréciation positive d'un dispositif en matière d'accueil du public à un moment donné et non une certification et/ou une garantie, ou une notification de la conformité aux exigences de la législation et/ou d'une réglementation édictée par une administration nationale ou internationale. L'Organisme ne saurait en aucun cas prétendre que lui-même ou ses produits/services sont en conformité avec la législation et/ou réglementation par le simple fait qu'il est titulaire et/ou dispose de la présente attestation. L'Organisme s'engage à ne faire référence aux interventions d'AFNOR Certification et à cette attestation que dans le respect des principes de clarté et de sincérité et à prendre toute disposition afin d'éviter toute confusion notamment avec une certification de services ou un label au sens des articles L. 115-27 et L. 155-22 du code de la consommation.



# Annexe

## Appendix

Annexe n°1

**N° PREF/2015/69959.1**

Délivré le  
(année-mois-jour)

**2015-12-30**  
(année/mois/jour)

Date de fin de validité  
(année-mois-jour)

**2018-12-30**  
(année/mois/jour)

## **PREFECTURE DES HAUTS DE SEINE**

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
19. Nous vous informons par SMS de la mise à disposition d'un titre sur au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux
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

### **RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES**

32. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
33. . Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
34. Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier
35. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel
36. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.