



# Attestation

N° PREF/2012/52517.1

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

## LA PREFECTURE DU VAL D'OISE

exercé sur le site de :

5, avenue Bernard Hirsch FR 95010 CERGY-PONTOISE CEDEX

a été apprécié positivement en référence  
aux dispositions du référentiel

### LABEL QualiPREF 2 Version d'Octobre 2012

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

Cette attestation de labellisation

a été délivrée le :

**2012/12/18**

(année/mois/jour)

Cette attestation de labellisation

est valable jusqu'au :

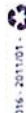
**2015/12/17**

(année/mois/jour)

Directrice Générale d'AFNOR Certification

F. MÉAUX

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

N° PREF/2012/52517.1

Délivré le  
(année-mois-jour)

2012/12/18

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

2015/12/17

## LA PREFECTURE DU VAL D'OISE

Synthèse des engagements de service :

### ACCUEIL GENERAL

1. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
2. Un accueil attentif et courtois
3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
4. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
5. Un accueil téléphonique courtois et efficace
6. Une réponse claire et compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté
7. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations
8. A votre écoute pour progresser

### DELIVRANCE DES TITRES

9. Des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles
10. Un accueil téléphonique dédié, à des horaires communiqués
11. Des déplacements en préfecture réduits au strict minimum
12. Un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, certificats provisoires d'immatriculation et permis de conduire) affiché et respecté
13. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

### COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT MAJEUR

33. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7/7j – 24/24h
34. En moins d'une heure après le début de l'événement majeur, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias à l'aide des moyens permanents d'information
35. 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
36. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement