

Comité de pilotage	Comité de pilotage	Comité de pilotage
PREFECTURE DE CERGY	SOUS-PREFECTURE D'ARGENTEUIL	SOUS-PREFECTURE DE SARCELLES
<u>Management et chef de projet</u> : M. Jean-Noël CHAVANNE <i>Secrétaire général</i> <u>Responsable qualité</u> : Mme Dorlys MOUROUVIN	<u>Management</u> : M. Yves ROUSSET - <i>Sous-Préfet</i> <u>Chef de projet</u> : M. Dominique LANDRY – <i>Secrétaire général</i> <u>Responsable qualité</u> : Mme Andrée BOUHFIR	<u>Management</u> : M. Hervé MALHERBE – <i>Sous-Préfet</i> <u>Chef de projet</u> : M. Patrick CALVEZ – <i>Secrétaire général</i> <u>Responsable qualité</u> : Mme Françoise MAURIN
ACCUEIL GENERAL	ACCUEIL GENERAL	ACCUEIL GENERAL
Accueil physique, téléphonique ou courrier	Accueil physique, réponse aux courriers et courriels de demande d'informations et de réclamations	Accueil physique, téléphonique ou courrier
<u>Nombre d'engagements</u> : 8 <u>Services concernés</u> : Cabinet (info usagers) DPAE (Tél, formation, courrier) DAPIC (Mission accueil des usagers) <u>Référents modules</u> : M. Lisandro SARMENTO - Mme Geneviève BERNARD – Mme Martine THORY – M. Fabrice GONZALES	<u>Nombre d'engagements</u> : 8 <u>Services concernés</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Responsable qualité : informations aux usagers, réclamations, enquêtes de satisfaction) • Service communication de la préfecture (site internet) • BLPC (réponses aux courriers et courriels) <u>Référents modules</u> : M. Dominique LANDRY – Mme Andrée BOUHFIR M. Denis DEMONTOUX	<u>Nombre d'engagements</u> : 5 <u>Services concernés</u> : RQ (info usagers) DPAE (Standard) DAPIC (SART) SURRC (Mission accueil des usagers) <u>Référents modules</u> : M. Patrick CALVEZ – M. José HOCQ
DELIVRANCE DE TITRES	DELIVRANCE DE TITRES	DELIVRANCE DE TITRES
(Certificats d'immatriculation, permis de conduire, CNI/Passeports)	(Certificats d'immatriculation, permis de conduire, CNI/Passeports)	(Certificats d'immatriculation, permis de conduire, CNI/Passeports)
<u>Nombre d'engagements</u> : 5 <u>Services concernés et référents des modules</u> : <ul style="list-style-type: none"> • DAPIC (Mission accueil des usagers) : Mme Thory, Mme Ducasse, Mme Fauchi • DPAE (Tél, formation, courrier) : Mme Geneviève BERNARD • SMSI (Tél.) : M. Fabrice GONZALES • Cabinet (info usagers) <u>Référents modules</u> : Mme Martine THORY Mme Catherine Ducasse.	<u>Nombre d'engagements</u> : 5 <u>Services concernés et référents des modules</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Service communication et DAPIC : mise à jour des fiches informatives mises en ligne sur Internet. • DAPIC (accueil des usagers – SART) : accueil téléphonique dédié. • DAPIC : lutte contre la fraude. • BLPC et RQ : respect des délais de traitement et affichage. <u>Référents modules</u> : Mme Andrée BOUHFIR M. Denis DEMONTOUX M. Laurent BOUSSAC.	<u>Nombre d'engagements</u> : 5 <u>Services concernés et référents des modules</u> : <ul style="list-style-type: none"> • SURRC • RQ (info usagers) <u>Référents modules</u> : M. Patrick CALVEZ M. José HOCQ
COMMUNICATION D'URGENCE		
Assuré par les services du Cabinet		
<u>Nombre d'engagements</u> : 4 <u>Services concernés</u> : Cabinet – Service Communication (info usagers) - DPAE – SMSI <u>Référents modules</u> : - M. Fabrice GONZALES – Mlle Annabelle RODRIGUES – Mme Sophie VENU		