

Nos engagements Qual-e-Pref

Dans le cadre du module 1 « *Relation générale avec les usagers* » du référentiel Qual-e-Pref, la préfecture a pris plusieurs engagements, rappelés ci-dessous.

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- Nous sommes à votre écoute pour progresser
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- Notre Serveur Vocal Interactif (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- Nous vous informons de la mise à disposition d'un SVI national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet
- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- Nous facilitons vos démarches en ligne pour les demandes de titres
- Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux