



PRÉFET DE L'ARDÈCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Référentiel Qual-e-pref - Engagements de service

Module 1 - obligatoire : relation générale avec les usagers

Dispositions générales

- 1- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3- A votre écoute pour progresser
- 4- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Accueil physique

- 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

Téléphonie

- 8- Un serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- 9- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- 10- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Site internet

- 11- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- 12- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13- Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- 14 - Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- 15- Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

Courriers et courriels

- 16- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé (pour les demandes d'information : 10 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours ouvrés pour les courriels)
- 18- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Réseaux sociaux

- 19- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- 20- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Module 4 - optionnel : relations avec les collectivités territoriales

- 34- Des observations motivées pour le contrôle de légalité
- 35- Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- 36- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 37- Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande