



## La démarche qualité de la préfecture : Les engagements Qual-e-Pref

### *Engagement de service n°1 :*

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

### *Engagement de service n°2 :*

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

### *Engagement de service n°3 :*

A votre écoute pour progresser : nous nous engageons à répondre à vos réclamations et suggestions dans un délai annoncé et maîtrisé (10 jours ouvrés pour les courriers et formulaires mis à disposition dans le hall d'accueil, 5 jours ouvrés pour les courriels).

### *Engagement de service n°4 :*

Nous formons nos agents pour améliorer la qualité de service

### *Engagement de service n°5 :*

Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

### *Engagement de service n°6 :*

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

### *Engagement de service n°7 :*

Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

### *Engagement de service n°8 :*

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal national « **3400** » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).

**Engagement de service n°9 :**

Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

**Engagement de service n°10 :**

Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet : [www.dordogne.gouv.fr](http://www.dordogne.gouv.fr)

**Engagement de service n°11 :**

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

**Engagement de service n° 12 :**

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

**Engagement de service n°13 :**

Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

**Engagement de service n°14 :**

Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.

**Engagement de service n°15 :**

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

**Engagement de service n°16 :**

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé dès lors que votre demande est complète : *10 jours ouvrés par courriers et 5 jours ouvrés pour les courriels*

**Engagement de service n°17 :**

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.

**Engagement de service n°18 :**

Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social



***Engagement de service n°19 :***

Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

## **Délivrance de titre destinés aux usagers étrangers**

***Engagement de service n°20 :***

Nous mettons en place d'un système de rendez-vous en ligne

***Engagement de service n°21 :***

Nous vous délivrons une information administrative renforcée sur internet

***Engagements de service n°22 :***

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adapté spécifique

***Engagement de service n°23 :***

Nous vous informons par **SMS** de la mise à disposition d'un titre afin de limiter votre attente dans nos locaux

***Engagement de service n°24 :***

Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres

***Engagement de service n°25 :***

Nous nous adaptons à vos contraintes

***Engagement de service n°26 :***

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres

***Engagement de service n°27 :***

Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

## Communication d'urgence en cas d'événement majeur

### ***Engagement de service n°28 :***

L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle

### ***Engagement de service n°29 :***

En moins d'une heure après l'activation COD sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information

### ***Engagements de service n°30 :***

Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement

### ***Engagement de service n°31 :***

En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet.