



LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DE L'AVEYRON

Document de référence : Référentiel QUAL-E-PREF mis à jour le 04/02/2019 sur les « Engagements et processus pour une meilleure qualité du service aux usagers des préfectures ».

La préfecture de l'Aveyron est engagée dans une démarche qualité en vue de la labellisation Quali-E-Pref dans le respect des exigences du référentiel précité.

Vous trouverez toute l'information sur le site internet de la préfecture «les services de l'État en Aveyron». Ci-dessous, les engagements des modules qui sont mis en œuvre à la préfecture de l'Aveyron.

MODULE 1 : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

Engagement 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Engagement 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

Engagement 3. A votre écoute pour progresser

Engagement 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Engagement 5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

Engagement 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Engagement 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Engagement 8. Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Engagement 9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal national dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

Engagement 10. Nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Engagement 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Engagement 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

Engagement 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Engagement 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Engagement 15. 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 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Engagement 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Engagement 18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'information pour réduire nos délais

Engagement 19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)

Engagement 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

MODULE 3 : DELIVRANCE DES TITRES ETRANGERS :

Engagement 24. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente

Engagement 25. En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous nous contactons par téléphone, par mail ou par courrier

Engagement 26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne

Engagement 27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet

Engagement 28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée

Engagement 29. Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre afin de limiter votre attente dans nos locaux

Engagement 30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres

Engagement 31. Nous nous adaptons à vos contraintes

Engagement 32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres

Engagement 33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

La Préfète
Pour la Préfète et par délégation

La Secrétaire générale,
Isabelle KNOWLES