



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

Engagement de service n°11 :

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : 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.