PRÉFET
DE LA VIENNE
Liberté
Égalité
Fraternité

Les engagements de la démarche Qualité de la préfecture de la Vienne

MODULE 1

Relation générale avec les usagers

L'USAGER AU CŒUR DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

ACCUEIL PHYSIQUE
- 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

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

TÉLÉPHONIE
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum le temps d'attente
- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national "34 00" dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

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

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

COURRIERS/ COURRIELS
- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Nous assurons une traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

MODULE 2

Délivrance de titres (hors étrangers)

- Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée
- Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
- Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable

MODULE 4

Relations avec les collectivités territoriales

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