



LA DÉMARCHE QUAL-E-PREF

LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES S'ENGAGE SUR :

LA QUALITE DE SA RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

- E.1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- E.2 Nous vous réservons un accueil attentif et courtois quel que soit le canal (accueil physique, téléphonique, courriers / courriels)
- E.3 Nous sommes à votre écoute pour progresser
- E.4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- E.5 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- E.6 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- E.7 Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- E.8 Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent (option non retenue dans les Alpes-Maritimes)
- E.9 Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national "34 00" dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- E.10 Nous répondons à tous vos appels de manière attentive en limitant au maximum votre temps d'attente
- E.11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet
- E.12 Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : www.service.public.fr
- E.13 Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- E.14 Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- E.15 Nous mettons à disposition au sein de nos locaux deux points numériques sécurisés
- E.16 Nous rédigeons nos courriers/courriels dans un langage adapté afin qu'ils puissent être compréhensibles fiables et complets
- E.17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- E.18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- E.19 Nous communiquons de manière active sur Facebook et Twitter
- E.20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

LA COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

- E.47 Nous activons en moins d'une heure une cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
- E.48 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, en moins d'une heure
- E.49 Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur
- E.50 Nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet en cas de nécessité