



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