

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DE LA GIRONDE



Depuis 2013, la préfecture de la Gironde s'est engagée dans une démarche qualité et a obtenu plusieurs labellisations pour l'amélioration de l'information, de l'accueil et du traitement des demandes, ainsi que pour l'intégration des démarches numériques accompagnée de la dématérialisation. Dès à présent, elle a pour objectif de déployer le référentiel Qual-e-pref pour deux modules identifiés. Vous trouverez toute l'information sur le site internet de la préfecture, partie « Qualité ». Ci-dessous, les engagements des modules qui seront mis en œuvre à la préfecture de la Gironde.

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 : À 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 interactif national « 3400 » 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 2 : DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)

- Engagement 21 :** Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
Engagement 22 : Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
Engagement 23 : Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

La **Préfète de la Gironde**
Pour la Préfète et par délégation,
le Secrétaire Général

Thierry SUQUET