

Fiche de réclamation et/ou de suggestion

Vous avez des suggestions ? des réclamations ? [Exprimez-vous !](#)



- **A remettre soit dans l'urne** prévue à cet effet à l'accueil
- **Par mail** à l'adresse suivante : pref-equalite@drome.gouv.fr
- **Par courrier** à envoyer à l'adresse figurant en bas de fiche

Pour quelle raison êtes-vous venue(e) en préfecture :

Date :

Votre réclamation ou suggestion concerne (cochez la ou les cases)

- L'accès à nos locaux
- Les conditions d'accueil dans nos locaux
- Nos horaires d'ouverture
- L'accueil téléphonique
- La qualité des informations et des explications qui vous ont été données
- Votre démarche au point numérique
- Le délai d'attente dans nos locaux
- Autre :

Quelles sont vos suggestions et/ou réclamations ?

Si vous souhaitez recevoir une réponse personnalisée, merci de nous indiquer vos coordonnées :

M Mme NOM et Prénom :
Adresse électronique :
Adresse :
Code postal / Ville :
Téléphone (facultatif) :

Dans le cadre de notre démarche qualité vis-à-vis de nos usagers ; nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Traitement des données à caractère personnel : La préfecture s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès des usagers et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.



PRÉFET DE LA DRÔME

Liberté
Égalité
Fraternité

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses usagers, la préfecture de la Drôme est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu. Cette action de modernisation

s'inscrit dans une démarche de labellisation Qualité.

Les services de la préfecture, déjà labellisés en décembre 2015, se préparent à une nouvelle certification sur la base du nouveau référentiel **Qual-e-pref**.

Nos engagements Qual-e-pref

L'accueil général du public :

- 1- Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil par nos services ;
- 2- Nous vous assurons un accueil attentif et courtois quel que soit le canal ;
- 3- Nous sommes à votre écoute pour progresser ;
- 4- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service ;
- 5- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge ;
- 6- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente ;
- 7- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation ;
- 8- Nous proposons un accueil téléphonique attentif et efficace ;
- 9- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » ;
- 10- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;
- 11- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente ;
- 12- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;
- 13- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable ;
- 14- Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique, et plus particulièrement vos demandes de titres ;
- 15- Nous mettons à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé ;
- 16- Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs ;
- 17- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé (pour les demandes d'information : 10 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les courriels) ;
- 18- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demandes d'informations afin de réduire nos délais ;
- 19- Nous communiquons de manière active sur au moins l'un des réseaux sociaux ;
- 20- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

En cas d'évènement majeur (*) :

- 47- Nous activons en moins d'une heure la cellule de communication de crise et ce, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- 48- En moins d'une heure après l'activation de la cellule de communication de crise, nous assurons l'information auprès des élus locaux, du grand public, des médias et ce, via les différents moyens de communication permanents ;
- 49- Des exercices et entraînements de sécurité civile ou publique comportant un volet communication sont régulièrement organisés ;
- 50- En cas de nécessité, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide d'un numéro unique de crise et ce, dans un délai limité et communiqué au public.

() L'urgence d'une situation est jugée par le corps préfectoral.*

