

# NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

À votre écoute



## Nos services s'engagent

### Disposition générale

- Vous informez sur les conditions d'accès et d'accueil par nos services ;
- vous assurez un accueil attentif et courtois quel que soit le canal ;
- être à votre écoute pour progresser ;
- Former nos agents pour améliorer notre qualité de service ;

- Nous proposons un accueil téléphonique efficace ;

- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » ;

- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;

- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente ;

### Faciliter votre accueil

- Vous orientez vers le bon service et vous prendre en charge ;
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente ;
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation ;

### Faciliter les correspondances

- Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs ;

- 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) ;

- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demandes d'informations afin de réduire nos délais ;

### Faciliter l'information numérique

- faciliter votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;

- délivrer une information administrative numérique fiable ;

- faciliter vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique, et plus particulièrement vos demandes de titres ;

- mettre à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé ;

- Communiquer de manière active sur au moins l'un des réseaux sociaux ;

- Garantir la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

### En cas d'évènement majeur (\*) :

- Nous activons en moins d'une heure la cellule de communication de crise et ce 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;

- 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 ;

- Des exercices et entraînements de sécurité civile ou publique comportant un volet communication sont régulièrement organisés ;

- 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.



**PRÉFET  
DE LA DRÔME**

Liberté  
Égalité  
Fraternité