

Les engagements qualité de la Préfecture du Bas-Rhin

Module 1 - Relation générale avec les usagers

Dispositions générales

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services,
- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal,
- Nous sommes à votre écoute pour progresser,
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service,

Téléphonie



- Un Serveur Vocal Interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent,
- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers),
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente,

Courriers et courriels



- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets,
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé,
- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais,

Accueil physique



- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge,
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente,
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation,

Site internet



- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet,
- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable,
- Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique,
- Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres,
- Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

Réseaux sociaux



- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux,

Module 2 - Délivrance de titres (hors titres étrangers)

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

Module 7 - Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

- Nous activons en moins d'une heure la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h,
- En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information,
- Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur
- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet.