

Les 23 engagements de service de la préfecture d'Eure-et-Loir pour un accueil de qualité

RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
3. A 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. Un accueil téléphonique attentif et efficace
9. Le serveur vocal direct vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
16. Nous communiquons de manière active sur Facebook et Twitter
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

DÉLIVRANCE DE TITRES (hors titres étrangers)

18. Nous vous informons par SMS de la mise à disposition d'un titre sur au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux
19. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
20. Nous vous informons des délais moyens de traitement des demandes de titres
21. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

POLICES ADMINISTRATIVES

22. Une information sur le traitement de votre demande
23. Un rendez-vous est proposé pour tout demandeur



**PRÉFECTURE LABELLISÉE
QUALIPREF 2**