

Préfecture Creuse : Nos engagements de service Quali-ATE

Tous canaux

1-Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

2-Nous nous engageons pour un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

En Accueil physique	10-Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	17- Nous portons une attention particulière à vos demandes urgentes ou prioritaires et luttons contre le non recours	24-Nous nous engageons à limiter le gaspillage des ressources
3- Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches	11-Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	Pilotage de la démarche Qualité	25-Nous prenons en compte la politique d'éco-responsabilité dans nos achats
4-Nous vous orientons vers le bon service et nous prenons en charge votre demande	Sur les Réseaux sociaux	18-Nous identifions les Responsables de la démarche Qualité	26-Nous nous engageons en faveur de la biodiversité
5-Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	12-Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	19-Nous animons la démarche Qualité dans les services	27- Nous encourageons nos agents à proposer ou participer à des initiatives au sein de nos structures
6-Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	13-Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	Pilotage de l'écoresponsabilité des services	Relations avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect des lois
En Accueil téléphonique	Par Courriers et courriels	20- Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau service.	35-Nous vous accompagnons dans vos démarches et nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
7-Un serveur vocal interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation le cas échéant avec un agent	14-Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	21-Nous formons nos personnels pour garantir un haut niveau de service	Pilotage des politiques Interministérielles
8-Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	15-Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	22-Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu	36- Le Sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale
Sur le Site internet et démarches en ligne	Ecoute des usagers	Pilotage de l'écoresponsabilité des services	37- localement nous assurons une coordination des principaux acteurs des politiques de l'État
9-Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	16- Nous sommes à votre écoute pour progresser	23-Nous favorisons la transition écologique	

Source Référentiel Quali-ATE de février 2024