

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DE LA SAVOIE

Depuis 2013, la préfecture de la Savoie est engagée dans une démarche qualité. Elle a obtenu en novembre 2020 la labellisation Qual-e-pref, nouvelle norme Qualité comprenant sept modules à destination des préfectures, pour son accueil des usagers. Elle poursuit sa démarche dans le respect des exigences du référentiel. Vous trouverez toute l'information sur le site internet de la préfecture «les services de l'État en Savoie». Ci-dessous, les engagements des modules qui sont mis en œuvre à la préfecture de la Savoie.



MODULE 1 : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

- Engagement 1.** Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Engagement 2.** Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- Engagement 3.** A votre écoute pour progresser
- Engagement 4.** Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- Engagement 5.** Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Engagement 6.** Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Engagement 7.** Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- Engagement 8.** Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- Engagement 9.** Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal national dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- Engagement 10.** Nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- Engagement 11.** Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- Engagement 12.** Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- Engagement 13.** Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- Engagement 14.** Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- Engagement 15.** Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
- Engagement 16.** Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Engagement 17.** Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Engagement 18.** Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'information pour réduire nos délais
- Engagement 19.** Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- Engagement 20.** Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT MAJEUR

- Engagement 47.** L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
- Engagement 48.** 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
- Engagement 49.** Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- Engagement 50.** En cas de besoin, nous activons la cellule d'information au public (CIP) à l'aide du numéro unique (NU) sur décision du préfet

Le Préfet


Pascal BOLOT