

# NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

## Nos services s'engagent

### 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
- A votre écoute pour progresser
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

### Accueil téléphonique

- 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

### 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

### Courriers & 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

### Réseaux sociaux

- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

### 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 auprès des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide d'un numéro unique (NU) sur ordre du préfet

### 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



**PRÉFET  
DES PYRÉNÉES-  
ATLANTIQUES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*