

LES ENGAGEMENTS **QUAL-e-PREF**

RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

- Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
- Proposer un accueil physique et téléphonique courtois, efficace en limitant votre attente
- Orienter vers le bon service et vous prendre en charge
- Veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Former nos agents pour améliorer notre qualité de service
- Apporter une réponse claire et compréhensible à vos demandes d'information générale, dans un délai annoncé et respecté
- Apporter une réponse systématique à vos suggestions et réclamations
- Etre à votre écoute pour progresser
- Faciliter votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- Faciliter vos démarches en ligne et mettre à votre disposition un point numérique pour vous accompagner
- Communiquer de manière active sur l'un au moins des réseaux sociaux et garantir la fiabilité des informations que nous diffusons.

COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

- Activer en moins d'une heure une cellule de communication de crise 7j/7 et 24h/24
- Assurer l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias à l'aide des moyens de communication permanents en moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD) sur décision préfectorale
- Organiser régulièrement des exercices de sécurité civile comportant un volet communication d'urgence en cas d'événement majeur
- En cas de nécessité, activer une cellule d'information du public à l'aide d'un numéro unique dans un délai limité et communiqué au public.