



# PRÉFET DE SAÔNE-ET-LOIRE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

### - Module 1 « Relation générale avec les usagers » :

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. À 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 serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
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
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/ courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ ou Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

### - Module 4 « Relations avec les collectivités territoriales » :

34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
37. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande