



La préfecture de Digne-les-Bains garantit le respect des engagements du référentiel **QUAL-E-PREF**

DISPONIBILITÉ ET ACCUEIL ATTENTIF ET COURTOIS

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
- Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.
- Nous sommes à votre écoute pour progresser.
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
- 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.
- 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 interactif national « 3400 » 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.

COMMUNICATION ACTIVE

- 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.



SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES EN LIGNE

- 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.
- 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.

TRAITEMENT RAPIDE DE LA DEMANDE

- 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.

COMMUNICATION D'URGENCE

- Nous activons la cellule de communication d'urgence opérationnelle en moins d'une heure.
- Nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information, en moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental.
- Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur.
- Nous activons la cellule d'information du public à l'aide d'un numéro unique en cas de besoin.

