

LA PRÉFECTURE DES YVELINES ENGAGÉE DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

Avril 2024

Les engagements du référentiel Quali-ATE



Qualité de service et relation aux usagers



- Information sur les conditions d'accueil dans nos services ;
- Accueil attentif et courtois dans le respect mutuel ;
- Mise à disposition d'un pont d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches ;
- Orientation vers le service compétent et prise en charge de votre demande ;
- Confort de nos espaces d'accueil et d'attente ;-
- Adaptation de l'organisation pour limiter votre attente
- Serveur vocal interactif pour vous informer de manière simple et vous mettre en relation avec un agent ;
- Réponse à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente ;
- Garantie de la fiabilité des informations sur notre site internet et sur les réseaux sociaux ;
- Démarches en ligne grâce à une offre de service numérique ;

- Réponse aux courriers et courriels, dans un délai maîtrisé, de manière lisible et compréhensible;
 - A votre écoute pour progresser et attentifs à vos demandes urgentes, et luttant contre le non-recours
-

Eco-Responsabilité



Mise en place d'actions en faveur de l'éco-responsabilité dans les services, à travers la transition énergétique, la gestion des déchets et l'engagement dans la biodiversité.

Délivrance des titres



- Information des délais moyens départementaux de traitement des titres ;
 - Organisation pour délivrer vos titres et documents dans un délai raisonnable ;
 - Délivrance des titres sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée ;
 - Délivrance d'informations pertinentes à destination des usagers victimes de fraude documentaire ;
 - Adaptation à vos contraintes.
-

Communication d'urgence en cas d'événement majeur

- En cas d'événement majeur, nous activons la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure 7/7j - 24/24h
- 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'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information

- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro national d'information du public (NNIP) sur ordre du préfet
- Nous sommes préparés à gérer la communication de crise pour un événement majeur de forte intensité ou de longue durée
- Nous organisons régulièrement des exercices simulant un événement majeur et réalisons systématiquement des retours d'expériences formalisés

