

La Préfecture des Yvelines engagée dans la démarche 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 point 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 sur les délais moyens départementaux de traitement des titres
- Organisation pour délivrer vos titres et documents dans un délai raisonnable
- Délivrance de titres sécurisés, 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 notre cellule de communication d'urgence en moins d'une heure 7/7j et 24/24h
- En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée sur 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 d'un 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

