



# PRÉFÈTE D'INDRE- ET-LOIRE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

### RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

- . Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- . Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- . A 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 Service 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 Vocal 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
- . 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
- . Plus particulièrement, 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
- . Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- . Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé (10 jours ouvrés)
- . Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- . Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- . Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

## **DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)**

- . Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
- . Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- . Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

### **RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS**

Si l'un de ces engagements ne vous semble pas respecté, n'hésitez pas à nous le faire savoir :

- par courriel : [www.indre-et-loire.gouv.fr](http://www.indre-et-loire.gouv.fr)
- par courrier : Préfecture d'Indre-et-Loire 37325 TOURS Cedex 09
- par une fiche réclamation/suggestion à votre disposition dans le hall d'accueil de la Préfecture

MAJ le 31/07/2020