



PRÉFÈTE DU LOT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Les engagements qualité de la préfecture du Lot

Dispositions générales

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

Accueil physique

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

Accueil téléphonique

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 interactif 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

Site internet

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**

Courriers et courriels

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

Réseaux sociaux

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

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j -24/24h
48. En moins d'une heure après l'activation du **centre opérationnel départemental (COD)**, sur décision préfectorale, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
50. En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique (NU) sur ordre du préfet