



**PRÉFET
DES ARDENNES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**L'accueil du public et la qualité de l'action des services de l'État sont une priorité.
Dans cet objectif, la préfecture s'engage.**

Engagement n°1:

Les conditions de fonctionnement de nos services

Nous mettons à votre disposition toutes les informations utiles liées au fonctionnement de nos services.

Engagement n°2:

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

Les agents vous accueillent de manière attentive et courtoise.
Des équipements et une organisation appropriée sont mis en place.

Engagement n°3:

À l'écoute pour progresser: suggestions et réclamations

Nous nous engageons à être à votre écoute pour progresser en recueillant vos suggestions et réclamations.

Engagement n°4:

Formation des agents pour l'amélioration de la qualité de service

Les agents d'accueil (physique ou téléphonique) reçoivent une formation spécifique pour vous accompagner lors de vos démarches.

Engagement n°5:

Orienter l'utilisateur vers le bon service et le prendre en charge

Nous mettons à votre disposition un point d'accueil général fonctionnel et informatif, une signalétique interne aisément repérable identifiant les différents services ainsi qu'un point d'accueil numérique.

Engagement n°6:

Le confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Nous veillons à votre confort dans nos espaces d'accueil et d'attente.

Engagement n°7 :

Adaptation de notre organisation pour limiter l'attente

Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation en fonction des circonstances.

Engagement n°8:

Le serveur vocal interactif et la mise en relation

Nous pouvons avoir recours à un Serveur Vocal Interactif en complément du standard téléphonique.

Engagement n°9:

Le Serveur Vocal Interactif national pour les démarches sur les titres

Un Serveur Vocal Interactif national est mis en place pour vos démarches.

Engagement n°10:

Accueil téléphonique et temps d'attente

La préfecture des Ardennes dispose d'une permanence téléphonique organisée 24 heures / 24 et 7 jours / 7.

Engagement n°11:

Site Internet. Accès et informations

Nous facilitons votre navigation en vous donnant accès à des informations actualisées sur le site Internet de la préfecture.

Engagement n°12:

Une information numérique fiable

Vous disposez d'une information fiable via les sites administratifs de référence.

Engagement n°13:

Démarches en ligne et offre de services numérique

Nous facilitons vos démarches en ligne, grâce à des offres de service numérique.

Engagement n°14:

Démarches en ligne et demande de titres

Des téléprocédures sont mises en ligne pour vos demandes de titres.

Engagement n°15:

Point d'Accès Numérique

Si vous n'avez pas d'accès internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition un point d'accès numérique sécurisé. Un médiateur est présent pour vous aider.

Engagement n°16:

Courriers et courriels compréhensibles et complets

Tous nos courriers et courriels répondent à des instructions précises et complètes.

Engagement n°17:

Courriers et courriels. Des délais annoncés

Nous nous engageons à répondre dans des délais annoncés et maîtrisés à vos courriers et courriels.

Engagement n°18:

Traçabilité des courriers et courriels

Nous assurons la traçabilité de nos courriers et courriels de demandes d'informations pour réduire les délais.

Engagement n°19:

Communication sur les réseaux sociaux

Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter).

Engagement n°20:

Réseaux sociaux et fiabilité des informations

Les comptes Twitter et Facebook de la préfecture sont identifiés comme des comptes institutionnels de l'État.

**La préparation et la gestion des crises sont des missions prioritaires.
La communication d'urgence est un élément essentiel pour la gestion des situations d'urgence.**

Engagement n°21:

Activation de la cellule de communication d'urgence

En cas d'événement majeur, nous nous engageons à activer en moins d'une heure (7 jours sur 7 et 24 heures /24) la cellule de communication d'urgence opérationnelle.

Engagement n°22:

Information tous publics en cas d'événement majeur

Nous nous engageons, en moins d'une heure après l'activation de la cellule opérationnelle départementale, à vous informer sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information.

Engagement n°23:

Exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur

Nous nous engageons à tester la communication d'urgence dans le cadre des exercices d'ampleur.

Engagement n°24:

Activation de la Cellule d'Information du Public

En cas de besoin, nous nous engageons à mettre en place un numéro unique pour votre information.