









Démarche Qual-e-pref pour une meilleure qualité du service aux usagers

La Préfecture du Cantal s'engage à ...

Module 1 obligatoire : Relation générale avec les usagers

	<p><i>Dispositions générales</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. A votre écoute pour progresser 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
	<p><i>Accueil physique</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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
 Standard : 04 71 46 23 00	<p><i>Téléphonie</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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
 www.cantal.gouv.fr	<p><i>Site Internet</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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
 Préfecture du Cantal Cours Monthyon, BP 529, 15005 Aurillac Cedex	<p><i>Courriers et courriels</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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'information pour réduire nos délais
 courrier@cantal.pref.gouv.fr		
 Compte Facebook Préfet du Cantal	<p><i>Réseaux sociaux</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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
 Compte Twitter Préfet du Cantal		

Module 7 optionnel métier : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

	<p><i>Engagements de service</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 COD sur décision préfectorale enregistrée dans SYNERGI, 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 CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet
---	--------------------------------------	--

