



## PRÉFET DE L'ARIÈGE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Nos engagements qualité

## 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. A 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

## Site internet

11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations 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

## 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 e 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
- 20 – Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

## Délivrance des titres (hors étrangers)

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