



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Préfecture du Gers
Secrétariat Général**

Les engagements qualité de la préfecture du Gers Qual-e-Pref

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 nous engageons à répondre à vos réclamations et suggestions dans un délai annoncé et maîtrisé
- ◆ 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 serveur 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 n° 34 00** 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 www.gers.gouv.fr
- ◆ Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable www.service-public.fr
- ◆ 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 dès lors que votre demande est complète
- ◆ 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
- ◆ Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Délivrance de titres étrangers

- ◆ Nous mettons en place si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente
- ◆ En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier
- ◆ Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne sur www.gers.gouv.fr
- ◆ Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet
- ◆ Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée
- ◆ Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux
- ◆ Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
- ◆ Nous nous adaptons à vos contraintes
- ◆ Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres
- ◆ Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée