

## La préfecture de l'Indre s'engage sur :

### La qualité de sa relation générale avec les usagers



- E.1.** Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
- E.2.** Nous vous réservons un accueil attentif et courtois quel que soit le canal (accueil physique, téléphonique, courriers et courriels).
- E.3.** Nous sommes à votre écoute pour progresser.
- E.4.** Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de services.
- E.5.** Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
- E.6.** Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
- E.7.** Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
- E.9.** Nous vous informons sur la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étranger).
- E.10.** Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.
- E.11.** Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
- E.12.** Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : [www.service.public.fr](http://www.service.public.fr) .
- E.13.** Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
- E.14.** Plus particulièrement nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titre.
- E.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.
- E.16.** Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et complets.
- E.17.** Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé : 10 jours ouvrés (courriers)/ 5 jours ouvrés (courriels).
- E.18.** Nous assurons la traçabilité de vos courriers/ courriels de demande d'information pour réduire nos délais.
- E.19.** Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux : Facebook et Twitter.
- E.20.** Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

### La communication d'urgence en cas d'évènement majeur



- E.47.** L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7 j – 24/24 h.
- E.48.** En moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental (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.
- E.49.** Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement.
- E.50.** En cas de besoin nous activons la cellule d'information au public (CIP) à l'aide du numéro unique (NU) sur ordre du préfet.

## Si vous estimez que l'un de ces engagements n'est pas respecté, vous pouvez adresser votre demande :



Par courriel via le site internet [www.indre.gouv.fr](http://www.indre.gouv.fr),  
rubrique « réclamations, suggestions »,

Par courrier : **Préfecture de l'Indre, Place de la Victoire et des alliés – CS 80583  
36019 CHÂTEAUROUX Cedex**



Dernière de  
mise à jour :  
04/05/2022