

LA PRÉFECTURE DE LA CORSE- DU-SUD S'ENGAGE DANS UNE DEMARCHE QUALITE

MODULE 1 : Relation générale avec les usagers

Le 27/07/20

Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services

Nous sommes disponibles et accueillons les usagers avec courtoisie, quel que soit le canal

Nous sommes à votre écoute pour progresser, grâce à vos suggestions et réclamations

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 vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente

Nous vous garantissons la fiabilité des informations sur notre site internet et sur les réseaux sociaux

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs

Nous vous répondons dans un délai maîtrisé

MODULE 7 : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

Nous nous engageons à activer la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure

Nous assurons l'information factuelle des élus, du grand public et des médias en moins d'une heure en cas d'évènement majeur

Des exercices de communication d'urgence sont réalisés régulièrement

En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique