



PRÉFET DE L'EURE

Dans le cadre de sa politique qualité, la préfecture de l'Eure s'engage :

- **à vous accueillir de façon courtoise quel que soit le canal**
- **à vous faciliter l'accès à nos services** en simplifiant la signalétique de nos locaux.
- **à diminuer votre temps d'attente aux guichets** en mettant en place une gestion des files d'attente, des procédures dématérialisées ou de dépôt express ainsi que la prise de rdv en ligne pour certains titres.
- **à adapter au mieux nos horaires à vos besoins** en menant des enquêtes annuelles de satisfaction auprès des usagers.
- **à répondre au téléphone de manière efficace** en formalisant des procédures de transferts d'appels et en formant les agents d'accueil téléphonique à vous apporter une réponse de 1^{er} niveau.
- **à vous délivrer une information administrative fiable et actualisée par internet ou par le biais des réseaux sociaux.**
- **à répondre à vos courriers dans les 15 jours ouvrés** en mettant en place un outil de suivi des courriers
- **à répondre à vos courriels dans les 5 jours ouvrés** en assurant le suivi des mails.

**PRÉFECTURE LABELLISÉE
QUALIPREF 2.0 ET MARIANNE**

