

Dans la continuité du label Marianne, obtenu en mai 2013, les services de la préfecture du Finistère s'engagent en matière de qualité d'accueil de ses usagers au regard des modules 1 et 7 du référentiel Qualipref2.0 :

Module 1 - RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
3. À votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
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
8. Un accueil téléphonique attentif et efficace
9. Le Serveur Vocal Interactif (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensifs et conclusifs
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
16. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur nos réseaux sociaux

Module 7 – COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

45. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24h/24h
46. En moins d'une heure après l'activation du COD dans synergi sur décision préfectorale, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
47. Nous activons le cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique de crise (NUC) dans un délai limité et communiqué au public
48. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement