



La préfecture du Cher 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 / courriels).
- E.3 Nous sommes à votre écoute pour progresser.
- E.4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
- 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.8 Un Serveur Vocal Interactif Local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent (option non retenue dans le Cher).
- E.9 Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national " 34 00 " dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
- E.10 Nous répondons à tous vos appels de manière attentive 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
- 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 d'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 délais annoncé et maîtrisé : 10 jours ouvrés (courriers) / 5 jours ouvrés (courriels).
- E.18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers / courriels de demande d'informations 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 délivrance des titres carte nationale d'identité (CNI)-Passeport :

- E.21 Nous contactons votre mairie en charge de votre dossier si votre demande de CNI-Passeport est incomplète.
- E.22 Nous nous organisons pour que vos titres CNI-Passeport vous soient délivrés, dans votre mairie, dans un délais raisonnable.
- E.23 Nous veillons à une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

La délivrance des titres destinés aux usagers étrangers :

- E.24 Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente.
- E.25 En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier.
- E.26 Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne.
- E.27 Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet.
- E.28 Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée.
- E.29 Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, afin de limiter votre attente dans nos locaux.
- E.30 Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans le service de délivrance des titres.
- E.31 Nous nous adaptons à vos contraintes.
- E.32 Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres.
- E.33 Nous veillons à une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.



Si l'un de ces engagements n'est pas respecté, vous pouvez formuler votre demande :

Par courriel via le site internet : www.cher.gouv.fr

Par courrier : **Préfecture du Cher, place Marcel Plaisant, CS 60022, 18020 BOURGES**

Par téléphone : **02 48 67 18 18 - 02 48 67 35 86**

Par un formulaire mis à disposition dans le hall d'accueil et à déposer dans " **la boîte à suggestions**"

