

Les engagements de la démarche qualité

RELATIONS

GÉNÉRALES

AVEC

L'USAGER

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.

2

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.

3

À votre écoute pour progresser.

4

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.

ACCUEIL PHYSIQUE

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.

TÉLÉPHONIE

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.

9

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national 3400 dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).

10

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

SITES INTERNET

11

Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.

12

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.

13

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

14

Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres.

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.

COURRIERS ET COURRIELS

16

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.

17

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

18

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

RÉSEAUX SOCIAUX

19

Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter).

20

Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINÉS AUX USAGERS ÉTRANGERS

24

Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente.

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.

26

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne.

27

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet.

28

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée.

29

Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux.

30

Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres.

31

Nous nous adaptons à vos contraintes

32

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres.

33

Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.