

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.

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.

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

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.

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.

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.