

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ



Nos services s'engagent

Disposition générale

- Vous informer sur les conditions d'accès et d'accueil de nos services ;
- Vous assurer un accueil attentif et courtois quel que soit le canal ;
- Être à votre écoute pour progresser ;
- Former nos agents pour améliorer notre qualité de service ;

Délivrance de titres (hors titres étrangers) :

- Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
- Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Faciliter votre accueil

- Vous orienter vers le bon service et vous prendre en charge ;
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente ;
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation ;
- Mettre à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé ;
- Communiquer de manière active sur au moins l'un des réseaux sociaux ;
- Garantir la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

Faciliter l'information numérique

- Faciliter votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;
- Délivrer une information administrative numérique fiable ;
- Faciliter vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique, et plus particulièrement vos demandes de titres ;

Faciliter les correspondances

- Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs ;
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé (pour les demandes d'information : 10 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les courriels) ;
- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/ Courriels de demandes d'informations afin de réduire nos délais.

À votre écoute

- Vous informer de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » ;
- Un Serveur Vocal Interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent ;
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.