

Nos engagements qualité

Dispositions générales

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- A votre écoute pour progresser
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Accueil physique

- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Accueil téléphonique

- 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
- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace

Site internet

- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet
- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Courriers et courriels

- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Réseaux sociaux

- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Délivrance des titres (hors 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

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

- Nous activons en moins d'1 heure la cellule de communication d'urgence 7j/7 - 24h/24
- En moins d'1 heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD), sur décision préfectorale, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet