

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

- 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 notre 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