

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE QUALI-ATE

TOUS NOS CANAUX

1 - Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

2 - Nous nous engageons pour un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

En accueil physique

3- Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches

4- Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande

5- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

6- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

En accueil téléphonique

7- Un serveur vocal interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation le cas échéant avec un agent

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

Sur le site internet et démarches en ligne

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

10- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

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

Sur les Réseaux sociaux

12- Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux

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

Par courriers et courriels

14- Nos courriers et courriels et messages sur les téléservices sont compréhensibles et complets

15- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Ecoute des usagers

16- Nous sommes à votre écoute pour progresser

17- Nous portons une attention particulière à vos demandes urgentes ou prioritaires et luttons contre le non recours

Pilotage de la démarche qualité

18- Nous identifions les responsables de la démarche qualité

19- Nous animons la démarche qualité dans les services

20- Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau de service

21- Nous formons nos personnels pour garantir un haut niveau de service

22- Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu

Delivrance de titres sécurisés

28- Nous vous informons sur les délais de prise en charge, de traitement, de production et/ou de délivrance des titres.

29- Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.

30- Nous délivrons vos titres de manière sécurisée grâce à une lutte contre la fraude organisée.