



29 engagements pour vous rendre un meilleur service

Relation générale avec les usagers

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
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
8. Un serveur vocal interactif local 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
10. Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
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
16. Nos courriers et courriels sont compréhensifs et complets
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur nos réseaux sociaux

Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers

1. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne
2. En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, mail ou par courrier
3. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet
4. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée
5. Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre
6. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil
7. Nous nous adaptons à vos contraintes
8. Nous vous informons des délais moyens de traitement des demandes de titres
9. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée