

DEMARCHE QUAL-E-PREF

----- LES 23 ENGAGEMENTS

MODULE 1	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	1) Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services avec une actualisation systématique des informations sur les différents supports disponibles 2) Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal et adapté pour les personnes en difficulté 3) Nous sommes à votre écoute pour progresser 4) Nous formons nos agents pour améliorer la qualité de nos services 5) Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
	ACCUEIL PHYSIQUE	6) Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente 7) Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
	TELEPHONIE	8) Un serveur vocal interactif local (SVI) 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 (hors titres étrangers) 10) Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente
	SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX	11) Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations 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) Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titre 15) Si vous n'avez pas accès à internet, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
	COURRIELS ET COURRIERS	16) Nos courriers courriels sont lisibles et complets 17) Nous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé 18) Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations 19) Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social 20) Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux
MODULE 5	POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ	21) Nous vous garantissons une information sur le traitement de votre demande 22) Nous mettons à votre disposition, le cas échéant, des téléprocédures 23) Un rendez-vous peut être proposé pour tout usager, à l'origine d'une demande d'autorisation qui en ferait la demande