



27 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Nous offrons un accueil attentif et courtois, dans le respect mutuel, quelque soit le canal
 3. A 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. Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, informe de manière simple et met en relation avec un agent
 9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00"
 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 l'internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
 17. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'information 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 les réseaux sociaux
21. (Cert) Vous êtes contacté en cas d'incomplétude votre dossier
22. (Cert) Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
23. (Cert) Nous procédons à une délivrance sécurisée des titres grace à une lutte contre la fraude organisée
24. Nous formulons des observations motivées pour le contrôle de légalité
25. Nous procédons à une démarche systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
 26. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
 27. Un RV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demandes