



## 23 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