

## DEMARCHE QUAL-E-PREF

### ----- LES 23 ENGAGEMENTS

<b>MODULE 1</b>	<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services avec une actualisation systématique des informations sur les différents supports disponibles</li> <li>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</li> <li>3) Nous sommes à votre écoute pour progresser</li> <li>4) Nous formons nos agents pour améliorer la qualité de nos services</li> <li>5) Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</li> </ol>
	<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6) Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</li> <li>7) Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation</li> </ol>
	<b>TELEPHONIE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8) Un serveur vocal interactif local (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent</li> <li>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)</li> <li>10) Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente</li> </ol>
	<b>SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11) Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet</li> <li>12) Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable</li> <li>13) Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique</li> <li>14) Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titre</li> <li>15) Si vous n'avez pas accès à internet, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé</li> </ol>
	<b>COURRIELS ET COURRIERS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16) Nos courriers courriels sont lisibles et complets</li> <li>17) Nous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé</li> <li>18) Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations</li> <li>19) Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social</li> <li>20) Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux</li> </ol>
<b>MODULE 2</b>	<b>DÉLIVRANCE DES TITRES HORS ÉTRANGERS (CERT)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>21) Si votre dossier est incomplet, le service instructeur vous contacte pour vous demander la ou les pièces manquantes</li> <li>22) Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable</li> <li>23) Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude.</li> </ol>