

# NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ



Mise à jour le 11/04/2022

À votre écoute

## Disposition générale

- Vous informez sur les conditions d'accès et d'accueil par nos services ;
- Vous assurez un accueil attentif et courtois quel que soit le canal ;
- Être à votre écoute pour progresser ;
- Former nos agents pour améliorer notre qualité de service.



- Nous proposons un accueil téléphonique efficace ;

- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » ;

- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;

- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.

## Nos services s'engagent

### Faciliter votre accueil

- Vous orientez vers le bon service et vous prenez en charge ;
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente ;
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.

### Faciliter l'information numérique

- Faciliter votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ;
- Délivrer une information administrative numérique fiable ;
- Faciliter vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique, et plus particulièrement vos demandes de titres ;
- Mettre à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé ;
- Communiquer de manière active sur au moins l'un des réseaux sociaux ;
- Garantir la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

### Faciliter les correspondances

Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs ;

- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé (pour les demandes d'information : 10 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les courriels) ;

- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demandes d'informations afin de réduire nos délais.

### En cas d'évènement majeur (\*):

- Nous activons en moins d'une heure la cellule de communication de crise et ce 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;

- En moins d'une heure après l'activation de la cellule de communication de crise, nous assurons l'information auprès des élus locaux, du grand public, des médias et ce, via les différents moyens de communication permanents ;

- Des exercices et entraînements de sécurité civile ou publique comportant un volet communication sont régulièrement organisés ;

- En cas de nécessité, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide d'un numéro unique de crise et ce, dans un délai limité et communiqué au public.

(\* L'urgence d'une situation est jugée par le corps préfectoral.

### Faciliter votre délivrance de titre:

- En vous informant en cas d'imcomplétudes de votre dossier ;
- En assurant une délivrance de vos titres dans un délai raisonnable et de manière sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée.

### Coordination des politiques publiques:

- S'engage à accompagner les porteurs de projet
- Nous vous informons en matière de risques et d'enjeux environnementaux, et d'autorisation ;
- Coordonner les politiques de la ville et de l'emploi.