Nos ENGAGEMENTS

1 – Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

2 – Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

3 – A votre écoute pour progresser

4 – Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

en Accueil physique	Sur le Site Internet	CERT – Traitement CNI et Passeports
5 – Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	11 – Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
6 – Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	12 – Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
7 – Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	13 – Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée
En Accueil téléphonique	14 – Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	**Communication d'urgence…**
9 – Nous vous informons de la mise disposition d'un serveur vocal national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)	**15 – Si vous n'avez pas accès à internet, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé**	47 L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
10 – Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	**Par Courriers et courriels**	48 En moins d'une heure, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias
Sur les Réseaux sociaux	16 – Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement
19 - Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	17 - Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	50. En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet
20 - Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	18 – Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais	

Source Référentiel Qual-e-Pref de décembre 2018 mis à jour le 4/02/2019