



HAUT-COMMISSARIAT DE  
LA RÉPUBLIQUE

EN POLYNÉSIE  
FRANÇAISE



En cours de certification

Nos engagements Qualité à votre service,

17 engagements pour améliorer la relation à l'utilisateur et simplifier leurs démarches	
E1	<i>Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services</i>
E2	<i>Nous vous accueillons avec courtoisie et sommes attentifs à vous quel que soit le canal utilisé</i>
E3	<i>Nous recueillons vos suggestions et réclamations et nous mesurons annuellement votre satisfaction pour progresser</i>
E4	<i>Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service</i>
E5	<i>Nous vous orientons vers le bon service et nous vous prenons en charge</i>
E6	<i>Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</i>
E7	<i>Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation</i>
E8	<i>Nous vous accueillons par téléphone de manière attentive et efficace</i>
E9	<i>Le serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent</i>
E10	<i>Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet</i>
E11	<i>Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable</i>
E12	<i>Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique</i>
E13	<i>Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels</i>
E14	<i>Nous vous répondons dans un délai maîtrisé : 15 jours pour les courriers et 5 jours pour les courriels</i>
E15	<i>Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations pour réduire nos délais</i>
E16	<i>Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (dès 2016)</i>
E17	<i>Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux (dès 2016)</i>