



Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière MàJ réalisée le 20 septembre 2023 – Document n° F-01
**Liste de l'ensemble des engagements Qual-e-Pref des modules sur lesquels
le haut-commissariat s'est positionné pour la labellisation**



► MODULE N° 1 – RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

■ Dispositions générales

- 01 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
- 02 Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.
- 03 À votre écoute pour progresser.
- 04 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.

■ Accueil physique

- 05 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
- 06 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
- 07 Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.

■ Accueil téléphonique

- 08* *Un agent du pôle transmissions vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.*
- 09* *Nous vous communiquons un numéro unique dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).*
- 10 Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.

■ Site internet

- 11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations 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 internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.

■ Courriers et courriels

- 16 Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
- 17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.
- 18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.

■ Réseaux sociaux

- 19 Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou X-Twitter).
- 20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

► MODULE MÉTIER N° 2 – DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)

- 21 Vous êtes contacté(e) en cas d'incomplétude de votre dossier.
- 22 Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.
- 23 Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

* Les engagements initiaux nationaux relatifs au serveur vocal interactif ont été adaptés au contexte spécifique du haut-commissariat.