



## **ENGAGEMENTS POUR UNE MEILLEURE QUALITE DU SERVICE AUX USAGERS EN PREFECTURE DE MEURTHE-ET-MOSELLE**

### **Dispositions générales**

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. À votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

### **Accueil physique**

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

### **Accueil téléphonique**

8. Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace

### **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 Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux