

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services (nos coordonnées, nos horaires d'ouverture, les modalités d'accès à nos sites, les documents nécessaires à la constitution de votre dossier, nos téléprocédures, les modalités de prise de rendez-vous), notamment sur le site Internet de la préfecture du Val-de-Marne : <http://www.val-de-marne.gouv.fr>

Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.
Nous vous écoutons de manière attentive et nous nous efforçons de vous répondre de manière claire et précise.

Nous recueillons vos suggestions et réclamations et nous menons des enquêtes de satisfaction auprès de vous afin d'améliorer la qualité de votre accueil.

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.

ACCUEIL DANS NOS LOCAUX

Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente et au bon fonctionnement du matériel mis à votre disposition.

ACCUEIL A DISTANCE

Un Serveur Vocal Interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national (34 00) dédié aux démarches sur les titres (hors-étrangers).

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

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.

Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours ouvrés .

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.

VOS DÉMARCHES

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

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.

Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres par la mise à disposition des téléprocédures.

Si vous n'avez pas accès à Internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition, dans nos locaux, un point numérique sécurisé.

Nous vous délivrons des informations sur le traitement de votre demande (confirmation de réception, délai de traitement de votre dossier).

Nous mettons à votre disposition des téléprocédures.

RÉSEAUX SOCIAUX

Nous communiquons de manière active sur des sujets d'actualité sur Twitter et Facebook (@Prefet94).

Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

DÉLIVRANCE DE TITRES HORS USAGERS ETRANGERS

Nous vous contactons en cas d'incomplétude de votre dossier.

Nous nous organisons afin de délivrer vos titres dans un délai raisonnable.

Nos agents sont sensibilisés et formés à la lutte contre la fraude.

DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS

En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou vous contactons par téléphone, par mail, ou par courrier.

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne.

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet.

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée.

Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, afin de limiter votre attente dans nos locaux.

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres.

Nos agents sont sensibilisés et formés à la lutte contre la fraude.

COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT MAJEUR

En cas d'évènement majeur avéré, nous activons en moins d'une heure la cellule de communication d'urgence opérationnelle.

En moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental, nous assurons l'information des élus locaux, du grand public et des médias, sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information.

En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public par la mise en place d'un numéro unique

Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur.