

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches.
- Nous vous orientons vers le bon service et nous prenons en charge votre demande.
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
- Nous nous engageons pour un accueil attentif et courtois dans le respect
- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.

SUR LE SITE INTERNET ET DÉMARCHES EN LIGNE

- 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

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Nous communiquons de manière active sur au moins Facebook et Twitter
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

PAR COURRIELS ET COURRIERS

- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Nous identifions les responsables de la démarche qualité
- Nous animons la démarche qualité dans les services

PILOTAGE DE L'ECO-RESPONSABILITÉ DES SERVICES

- Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau de service.
- Nous formons nos personnels pour garantir un haut niveau de service
- Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu
- Nous favorisons la transition écologique
- Nous nous engageons à limiter le gaspillage des ressources
- Nous prenons en compte la politique d'éco-responsabilité dans nos achats
- Nous nous engageons en faveur de la biodiversité
- Nous encourageons nos agents à proposer ou participer à des initiatives au sein de nos structures

RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : GARANTIES DES LIBERTÉS PUBLIQUE ET DU RESPECT DES LOIS

- Nous vous accompagnons dans vos démarches et nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

COMMUNICATION DE CRISE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

- Nous activons la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure 7j/7-24/24h
- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP)
- Nous sommes préparés à gérer la communication de crise pour un événement majeur de forte intensité ou de longue durée
- Nous organisons régulièrement des exercices simulant un événement majeur et réalisons systématiquement des retours d'expériences formalisés