



## Qualité de service et relation aux usagers

- Information sur les conditions d'accueil dans nos services ;
- Accueil attentif et courtois dans le respect mutuel ;
- Mise à disposition d'un pont d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches ;
- Orientation vers le service compétent et prise en charge de votre demande ;
- Confort de nos espaces d'accueil et d'attente ;
- Adaptation de l'organisation pour limiter votre attente
- Serveur vocal interactif pour vous informer de manière simple et vous mettre en relation avec un agent ;
- Réponse à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente ;
- Garantie de la fiabilité des informations sur notre site internet et sur les réseaux sociaux ;
- Démarches en ligne grâce à une offre de service numérique ;
- Réponse aux courriers et courriels, dans un délai maîtrisé, de manière lisible et compréhensible
- A votre écoute pour progresser et attentifs à vos demandes urgentes, et luttant contre le non-recours.



## Éco-responsabilité

- Mise en place d'action en faveur de l'éco-responsabilité dans les services, à travers la transition énergétique, la gestion des déchets et l'engagement dans la biodiversité.



## Délivrance de titres sécurisés

- Organisation des services pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable et de manière sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée ;
- Délivrance d'informations pertinentes à destination des usagers victimes de fraude documentaire



## Délivrance des titres et documents relatifs à l'entrée et l'admission au séjour des ressortissants étrangers

- Information des délais moyens départementaux de traitement des titres ;
- Organisation pour délivrer vos titres et documents dans un délai raisonnable ;
- Délivrance des titres sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée ;
- Délivrance d'informations pertinentes à destination des usagers victimes de fraude documentaire ;
- Adaptation à vos contraintes.



## Relations avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect de la loi

- Accompagnement dans vos demandes de conseil par tout canal et réponse dans un délai annoncé et maîtrisé ;
- Proposition de rendez-vous dans un délai raisonnable, à la demande d'un élu ou d'un cadre territorial.



## Pilotage des politiques interministérielles

- Coordination des principaux acteurs des politiques de l'État.



## Communication en cas d'événement majeur

- Activation de la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure
- Information des élus, du grand public et des médias en moins d'une heure en cas d'événement majeur
- Réalisation régulière d'exercices de communication d'urgence
- Activation de la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique en cas de besoin