

Nos engagements qualité en 2022 sur deux modules



Engagement N°1
Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Engagement N°2
Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

Engagement N°3

A votre écoute pour progresser : nous nous engageons à répondre à vos réclamations et suggestions dans un délai annoncé et maîtrisé : *15 jours ouvrés (tous supports)*

Module 1 : relation générale avec les usagers

20 engagements

Engagement N°4
Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Engagement N°5
Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

Engagement N°6
Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Engagement N°7
Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Engagement N°8
Un serveur vocal interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Engagement N°9
Nous vous informons de la mise à disposition d'un *serveur vocal interactif national* « 34 00 » *dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)*

Engagement N°10
Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Engagement N°11
Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet : www.haute-corse.gouv.fr

Engagement N°12
Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : www.service-public.fr

Engagement N°13
Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Engagement N°14
Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Engagement N°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

Engagement N°16
Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Engagement N°17
Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé dès lors que votre demande soit complète:
15 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les courriels

Engagement N°18
Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Engagement N°19
Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social :

Engagement N°20
Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux



Nos engagements qualité sur trois modules A la préfecture de la Haute-Corse

**Module 3 : délivrance
de titres destinés
aux usagers étrangers**

10 engagements

Engagement N°24

Nous mettons en place si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente

Engagement N°25

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

Engagement N°26

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne sur :
www.haute-corse.gouv.fr

Engagement N°27

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet

Engagement N°28

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée

Engagement N°29

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

Engagement N°30

Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres

Engagement N°31

Nous nous adaptons à vos contraintes

Engagement N°32

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres sur : www.haute-corse.gouv.fr (Dossier : démarche qualité)

Engagement N°33

Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée