



- 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 – A votre écoute pour progresser
- 4 – Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

en accueil physique	sur le site internet	
5 – Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	11 – Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	
6 – Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	12 – Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	relations avec les collectivités territoriales
7 – Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	13 – Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
en accueil téléphonique	14 – Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
9 – Nous vous informons de la mise disposition d'un serveur vocal national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)	15 – Si vous n'avez pas accès à internet, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé	36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
10 – Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	par courriers et courriels	37. Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande
sur les réseaux sociaux	16 – Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	
19 - Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	17 - Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	
20 - Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	18 – Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations générales pour réduire nos délais	

Source Référentiel qual-e-pref mis à jour le 4 février 2019

