

LA SOUS-PRÉFECTURE DE BEZIERS S'ENGAGE DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

Octobre 2019



Relations générales avec les usagers

Information sur les conditions d'accueil dans nos services
Disponibilité et courtoisie quel que soit le canal
Écoute pour progresser, grâce à vos suggestions et réclamations
Formation des agents pour améliorer notre qualité de service
Orientation vers le bon service et prise en charge
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



Délivrance de titres étrangers

Mise en place d'un pré-accueil pour vérifier la complétude des dossiers
Mise en place d'un système de rendez-vous en ligne, avec possibilité de signaler les urgences
Information administrative renforcée par internet
Formations des agents adaptées
Information par voie dématérialisée (sms ou courriel) de la mise à disposition d'un titre
Organisation de l'accueil dans les services de délivrance des titres, pour limiter votre attente et s'adapter à vos contraintes
Information des délais moyens départementaux de traitement des titres
Délivrance des titres sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée



Polices administratives liées à la sécurité

Information sur le traitement de votre demande
Instruction de votre demande dans des délais annoncés et maîtrisés
Réponse à vos demandes de rendez-vous dans des délais annoncés



Coordination des politiques publiques

Engagement du sous-préfet d'arrondissement et son équipe pour accompagner les porteurs de projets
Information en matière de risques et d'enjeux environnementaux, et d'autorisation environnementale unique
Coordination locale des principaux acteurs des politiques de la ville et de l'emploi