

Nos engagements

DISPOSITIONS COMMUNES

Nous vous communiquons les informations liées à nos conditions d'accueil (coordonnées, horaires d'ouverture, périodes de fréquentation), notamment sur le site Internet de l'Etat dans le Val-de-Marne :

<http://www.val-de-marne.gouv.fr>

Nous vous écoutons de manière attentive et nous efforçons de vous répondre de manière claire et précise

Tout au long de l'année, nous recueillons vos suggestions et nous menons des enquêtes de satisfaction auprès de vous afin de mettre en place des mesures d'amélioration de votre accueil

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Nos agents d'accueil et notre signalétique interne nous permettent de vous orienter vers le bon service

Nous vous délivrons une information fiable

Nos services sont formés à détecter les tentatives de fraude visant à obtenir indûment un titre

ACCUEIL DANS NOS LOCAUX

Nous vous accueillons dans le cadre du pré-accueil, sur rendez-vous, par lettre de convocation

Les personnes à mobilité réduite sont prioritaires

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Nous mettons en œuvre des dispositions pour réduire votre temps d'attente. En cas d'affluence, des agents supplémentaires viennent renforcer nos guichets

ACCUEIL A DISTANCE

Le standard vous renseigne et vous oriente vers le bon service

Notre site internet vous permet d'accéder à des informations actualisées sur vos démarches mais également de télécharger et d'obtenir en ligne les formulaires et listes de pièces justificatives

Nos courriers et courriels sont compréhensibles

Nous nous efforçons de réduire nos délais de réponse au maximum

RESEAUX SOCIAUX

Nous communiquons sur Twitter sur des sujets d'actualité (@Prefet94)

DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS

Nous avons mis en place un pré-accueil afin de répondre à vos questions générales

Un agent de guichet ou un « gilet rouge » vous indique les éléments permettant de compléter votre dossier et vous remet, le cas échéant, le formulaire adapté

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne pour les démarches d'acquisition de la nationalité française et d'admission exceptionnelle au séjour

La remise des titres de voyage pour enfants mineurs s'effectue le mercredi, afin de tenir compte des disponibilités liées aux rythmes scolaires

Nous vous communiquons les délais moyens de délivrance de vos demandes des titres de séjour

RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Dans le cadre du contrôle de légalité, nous transmettons aux élus des lettres d'observations leur rappelant la réglementation et leur demandant la modification ou le retrait de l'acte

Nous informons préalablement les élus en matière de contrôle budgétaire

Nous répondons aux demandes de conseil ou d'information formulées par les élus

Un rendez-vous est proposé à tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

