

LA DIRECTION DE LA POLICE GÉNÉRALE

S'ENGAGE DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SON ACCUEIL

QUALIPREF 2

✓ DES INFORMATIONS
claires

✓ DES TITRES
**délivrés dans
des conditions
sécurisées**

✓ UN ACCUEIL
**attentif
et courtois**

✓ UNE ÉCOUTE
permanente

✓ UNE RÉPONSE
**systematique
à vos réclamations**

✓ DES ESPACES
D'ACCUEIL
confortables

✓ DES DÉLAIS
**maitrisés
et respectés**

QUALIPREF 2

Les engagements pris par tous nos services :

- ✓ Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services.
- ✓ Nous vous accueillons avec attention et courtoisie.
- ✓ Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
- ✓ Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
- ✓ Au téléphone, nous vous accueillons avec courtoisie et efficacité.
- ✓ Nous vous apportons une réponse claire et compréhensible à vos demandes générales dans un délai annoncé et respecté.
- ✓ Nous vous apportons une réponse systématique à vos suggestions et réclamations.
- ✓ Nous sommes à votre écoute pour progresser.

Les engagements pris par nos services chargés de la délivrance des titres étrangers :

- ✓ Nous apportons une information fiable et facilement accessible pour la réalisation de vos démarches.
- ✓ Nous vous offrons un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués.
- ✓ Nous nous engageons à réduire vos déplacements en préfecture au strict minimum.
- ✓ Nous mettons en place un accueil organisé.
- ✓ Nous sécurisons la délivrance des titres de séjour grâce à une lutte contre la fraude organisée.