



GUIDE D'ACCUEIL DES VISITEURS

PREFECTURE DU VAR

Préfecture du Var - Boulevard du 112ème R.I. - CS 31 209 - 83 070 TOULON CEDEX -
Standard téléphonique : 04 94 18 83 83

Horaires d'ouverture et modalités d'accueil sur le portail Internet : www.var.gouv.fr

Sommaire

- 1. Avant votre venue**
- 2. Quelles formalités peuvent être réalisées en préfecture**
- 3. Comment nous contacter**
- 4. Accéder à la préfecture**
- 5. Modalités d'accueil du public et de dépôt des demandes**
- 6. Périodes d'affluence**
- 7. Délais d'attente et de traitement des dossiers**
- 8. Équipements mis à la disposition des visiteurs**
- 9. Quelques pistes utiles**
- 10. Nous faire part de vos réclamations, remarques et suggestions**

1. AVANT VOTRE VENUE COMMENT VOUS RENSEIGNER ?

Les services de la préfecture accueillent les visiteurs selon des modalités et des horaires spécifiques.

Des permanences téléphoniques sont aussi organisées selon des plages horaires définies.

Cette organisation permet aux agents de se consacrer par ailleurs à l'instruction des demandes et dossiers dont la plupart sont soumis réglementairement à des délais stricts.

En cas de modifications des modalités d'accueil et de fermeture pour des raisons exceptionnelles, les usagers en sont informés par voie de presse, par affichage, par un flash info sur le site www.var.gouv.fr et par des messages relayés sur le compte institutionnel twitter @Prefet83

C'est pourquoi nous vous invitons, avant tout déplacement à la préfecture, à consulter les horaires et modalités d'accueil disponibles dans ce document ainsi que sur le site www.var.gouv.fr

Pour un premier niveau d'information et en fonction des thématiques, nous vous invitons à consulter les sites suivants :

Thématique	Site internet à consulter
Toutes	www.var.gouv.fr service-public.fr
Immatriculation des véhicules	immatriculation.ants.gouv.fr
Permis de conduire	permisdeconduire.ants.gouv.fr
Passeports	passeport.ants.gouv.fr
Immigration	83.accueil-etrangers.gouv.fr

Enfin, vous pouvez contacter par téléphone le **3939** (Allô service public), qui constitue avec service-public.fr un pôle multicanal de renseignement administratif. Ce service est opérationnel du lundi au vendredi de 8h30 à 19h. Le coût pour un appel depuis un poste fixe en France est de 0,15 euros TTC/minute.

Pour toutes vos démarches pour les cartes grises, permis de conduire, carte nationale d'identité et passeport biométrique vous pouvez composer le 34 00. Le coût pour un appel depuis un poste fixe est de 0,06 euros la minute.

2. QUELLES FORMALITES PEUVENT ETRE EFFECTUEES EN PREFECTURE

- **Les demandes et renouvellements de titres de séjour pour les résidents de l'arrondissement de Toulon**
 - Titre de séjour temporaires ou de résident pour les résidents de l'arrondissement de Toulon
 - titre d'identité républicain (TIR) ou document de circulation pour étrangers mineurs (DCEM)
 - Titre d'Identité et de voyage (réfugiés- protection subsidiaire apatrides)

Pour les résidents de l'arrondissement de Brignoles et Draguignan les demandes sont traitées par la Sous-Préfecture de Draguignan

- **Les demandes d'acquisition de la nationalité française**

Les demandes de naturalisation sont instruites par une plate-forme interdépartementale située à la préfecture des Alpes-Maritimes à Nice. L'accueil des personnes souhaitant obtenir la nationalité française s'effectue à Nice.

Les dossiers doivent être adressés par courrier recommandé avec accusé de réception à :
Préfecture des Alpes Maritimes – Centre administratif départemental
DRLP – Plate-forme naturalisations
147 bld du Mercantour
06286 Nice Cedex 3

La plate-forme interdépartementale assure une **permanence téléphonique les mardis et jeudis de 13h30 à 16h00 au 04 93 72 26 65**. Pour tout renseignement, transmettez votre demande à www.alpes-maritimes.gouv.fr/Contactez-nous/Naturalisation

- **Les professions réglementées**
 - taxis, fourrières, voitures de transport avec chauffeur (VTC), revendeurs d'objets mobiliers, législation funéraire.
- **Les activités réglementées**
 - manifestations sportives, agréments de police municipale, débits de boissons, vidéo protection, casinos, manifestations aéronautiques, attestations de permis de chasser, maîtres restaurateurs, autorisations de port d'arme pour les convoyeurs de fonds..
- **Permis de conduire**
 - passage de la visite médicale après un retrait du permis



Certaines démarches ne dépendent pas de la préfecture, notamment :

- **Les permis de conduire (Télé-procédure sur <https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire>)**
 - première demande de permis de conduire et demande de duplicata
 - conversion d'un permis obtenu à l'étranger - demande de permis international
- **L'immatriculation d'un véhicule (Télé-procédure sur <https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire>)**
 - changement de propriétaire suite à cession ou vente - changement d'adresse
 - réédition du certificat d'immatriculation suite à perte, vol ou détérioration
- **Les formalités liées au logement** (DALO - logement social), qui relèvent de la compétence de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) et de la Caisse d'allocations familiales (CAF).
CAF : C.A.F rue Emile Ollivier – Service logement – Cellule DALO – 83083 Toulon Cedex
Permanence téléphonique à la DDCS les mardi et jeudi de 09h à 12h au 04 83 24 62 45
- **Les formalités liées à la création et aux obligations des associations**, qui relèvent de la compétence de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS). Pour en savoir plus, rendez vous sur www.var.gouv.fr
> rubrique "services de l'État" > accueil et horaires des services recevant le public > service-public présente toutes les démarches > Guide des associations.
Ou > rubrique "services de l'État" > la DDCS expliquée.
- **Les formalités liées à la délivrance d'un passeport et carte d'identité nationale**, qui relèvent de toute mairie équipée d'un dispositif de recueil d'empreintes : Aups - Barjols - Brignoles - Carcès - Cavalaire - Comps - Cuers - Draguignan - Fayence - Fréjus - Garéoult - Grimaud - Hyères - La Crau - La Garde - La Seyne /Mer - La Valette - Le Beausset - Le Lavandou - Le Luc - Ollioules - Rians - Sainte Maxime - Saint Maximin - Saint Raphaël - Saint Tropez - Salernes - Sanary - Six Fours - Solliès Pont - Toulon – Vidauban.
- **Les formalités liées à l'échange de permis de conduire étrangers et de demande de permis international**, Les demandes relatives aux échanges de permis de conduire sont désormais à envoyer uniquement par courrier. Il n'est désormais plus possible de se déplacer en préfecture ou en sous-préfecture pour déposer une demande d'échange de permis de conduire. Seule exception à cette nouvelle procédure par courrier, le dépôt des demandes relatives aux échanges de permis de conduire étrangers (hors Union européenne) se fait toujours en préfecture (auprès du service étrangers) pour les demandeurs d'un titre de séjour, les détenteurs d'un titre de séjour de moins d'un an ou les personnes possédant un visa long séjour. La liste des pièces justificatives à fournir et les coordonnées d'envoi des dossiers sont disponibles sur le site www.demarches.interieur.gouv.fr
- **Les formalités liées à l'instruction des cartes professionnelles d'agent immobilier**, qui relèvent des chambres de commerce et d'industrie.

Vous devez adresser vos demandes à :

CCI du Var, Centre de formation des entreprises / Agents immobiliers
236, boulevard Maréchal Leclerc - CS 90008 - 83107 Toulon Cedex

- Téléphone 04 94 22 80 00
- Site internet www.var.cci.fr

- **Les signalements liés aux infrastructures routières** qui relèvent des mairies pour les routes

communales, du Conseil Départemental pour les routes nationales et départementales et la société ESCOTA pour les autoroutes du Var.

3. COMMENT NOUS CONTACTER



Par Téléphone :

- La préfecture a mis en place 3 serveurs vocaux qui peuvent vous renseigner 24h/24 :

Immatriculation des véhicules – Cartes grises

serveur vocal 24h/24 : 04 94 18 83 71

Permis de conduire

serveur vocal 24h/24 : 04 94 18 83 72

Immigration

serveur vocal 24h/24 : 04 94 18 83 77

- Certains services ont une permanence téléphonique :

Pour connaître les horaires et coordonnées téléphoniques de chaque service, consultez le chapitre 5 de ce guide « Modalités d'accueil du public » (pages 9, 10,11 et 13).

- Le standard téléphonique de la préfecture reçoit les appels au 04 94 18 83 83.



Par Courriel :

Vous pouvez adresser vos questions, vos suggestions, vos réclamations aux différents services par le biais du formulaire de contact ou par l'onglet saisir les services de l'État si vous souhaitez insérer des pièces jointes. Ces deux possibilités sont disponibles sur le site internet www.var.gouv.fr.

Vous pouvez aussi solliciter un rendez-vous par le biais du formulaire de contact.

Dans le cadre de notre démarche qualité, les services préfectoraux s'engagent à vous apporter une réponse dans un délai d'une semaine ou à prendre contact avec vous si des précisions complémentaires sont nécessaires.

Le délai moyen de réponse est actuellement inférieur à deux jours.



Pour nous permettre de vous répondre rapidement, n'oubliez pas de préciser dans votre courriel le motif de votre demande, le service concerné, votre N° de dossier ou de titre si vous êtes déjà en possession d'un titre, le numéro d'immatriculation de votre véhicule, vos coordonnées téléphoniques.... Globalement, toutes les informations qui vont nous permettre d'identifier rapidement votre demande ou votre dossier.



Par Courrier :

- A l'adresse suivante :

**Préfecture du Var
Service XXXX
CS 31209
83070 Toulon Cedex**

Comme indiqué au chapitre 5 « Modalités d'accueil du public », **certains dossiers peuvent être transmis par voie postale.**

Après vérification du dossier, si le dossier est complet, un accusé de réception vous sera envoyé. Dans le cas où votre dossier est incomplet, les services vous contacteront pour vous demander les documents nécessaires.



Un dossier ne peut être instruit que s'il est complet.

Quelles que soient les formalités que vous effectuez (demande de certificat d'immatriculation, demande de carte de résident, demande d'autorisation d'acquisition et de détention d'arme.....)

[Prenez le temps de vérifier la complétude de votre demande \(pièces à joindre, signature\(s\), photos...\).](#)

4. ACCEDER A LA PREFECTURE

A pied, depuis la gare SNCF et la gare routière :

Prendre, dans le sens inverse de la circulation, le Bld de Tissé qui longe la voie ferrée.

Au pont prendre sur votre gauche et traverser le pont.

Puis sur votre gauche, prendre le Bld du 112ème régiment d'Infanterie.

En bus :

La ligne 15 ("La Quinze - Liberté - Hôpital Ste Anne) dessert la préfecture depuis le centre-ville -Bld de Strasbourg)

Arrêt "Préfecture".

En voiture :

Aires de stationnement :

des parkings numérotés de P1 à P5, pour une capacité totale de 260 places, vous permettent de stationner aux abords de la préfecture du Var.

En deux-roues :

Aire de stationnement pour les motos dans la préfecture, en haut à gauche de la rampe d'accès.

Accueil des personnes à mobilité réduite :

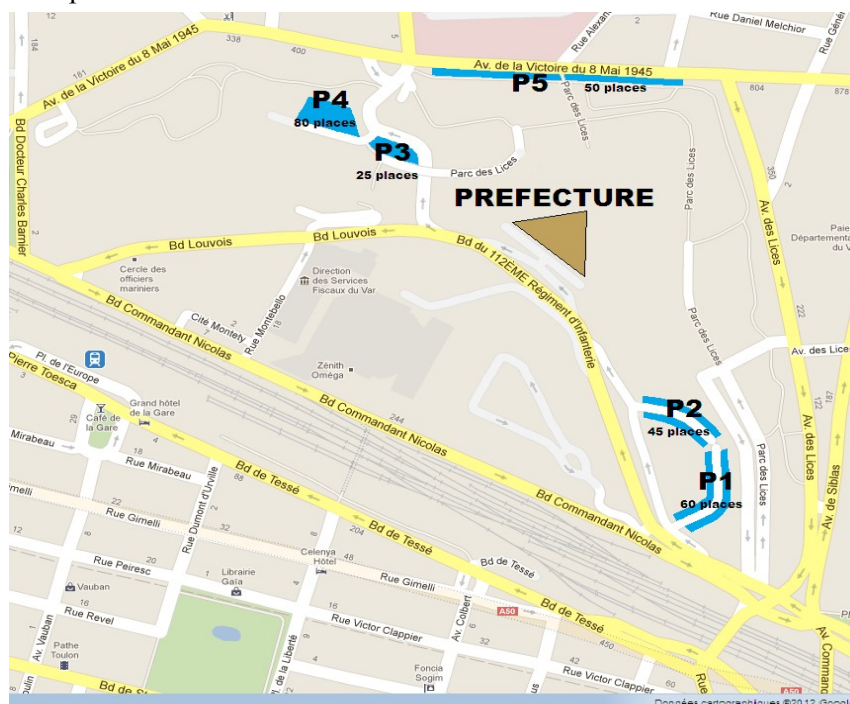
Dans l'enceinte de la préfecture, 3 places réservées permettent d'accueillir les personnes handicapées titulaires de la carte de stationnement. Pour y accéder, il suffit d'emprunter la rampe d'accès des véhicules. Un agent de police vous orientera vers les places réservées.

Si vous avez des difficultés de mobilité mais n'êtes pas titulaire de la carte de stationnement, vous pouvez vous faire déposer sur le parvis de la préfecture. Néanmoins, il ne sera pas possible d'y stationner.

Coordonnées GPS de la préfecture :

N 43° 7' 45. 63"

E 5° 56' 2. 64"



5. MODALITES D'ACCUEIL DU PUBLIC

Jours d'ouverture et de fermeture :

La préfecture accueille le public du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Elle est fermée le samedi et dimanche ainsi que les jours fériés.

Lorsqu'un jour férié est un mardi ou un jeudi, les services préfectoraux sont susceptibles d'être fermés le lundi ou le vendredi.

Pour 2018, la préfecture sera ainsi fermée au public le :

- Lundi 30 avril
- Vendredi 11 mai
- Lundi 24 décembre
- Lundi 31 décembre

En cas de fermeture pour des raisons exceptionnelles, les usagers en sont informés par voie de presse, par affichage, par un flash info sur le site www.var.gouv.fr et par des messages relayés sur le compte institutionnel twitter - @Prefet83 -

Dépôt de dossiers :

De nombreuses demandes peuvent être déposées dans les boites de dépôts prévues à cet effet ou peuvent être transmises par voie postale.

Pour certaines démarches, vous devez prendre un rendez-vous.

Si votre démarche exige que vous vous déplaçiez auprès de la préfecture, il est indispensable de vous renseigner au préalable sur les horaires d'ouverture des guichets des différents services.



Les agents de l'accueil général sont disponibles pour vous orienter ou vous remettre certains formulaires que vous n'auriez pas pu télécharger pour constituer votre dossier.

Ils ne vous renseigneront pas de façon exhaustive sur des démarches spécifiques. Pour cela, il vous faut prendre rendez-vous avec le service compétent ou vous rendre aux guichets spécialisés. Vous trouverez ci-après les heures d'ouverture des guichets spécialisés, les modalités de prise de rendez-vous et des informations sur les dossiers que vous pouvez déposer ou transmettre par voie postale.

■ Les services en ligne par télé-procédures au point numérique

- Le permis de conduire ;
- L'immatriculation des véhicules
- La pré-demande du Passports
- La Pré-demande de la carte nationale d'identité

Pour les naturalisations : les demandes de naturalisation sont instruites par une plate-forme interdépartementale située à la préfecture des Alpes-Maritimes à Nice. Les dossiers doivent être adressés par courrier recommandé avec accusé de réception à :

Préfecture des Alpes Maritimes
DRLP – Plate-forme naturalisations
CADAM
147 bld du Mercantour
06286 Nice Cedex 3

La plate-forme interdépartementale assure une **permanence téléphonique les mardis et jeudis de 13h30 à 16h00 au 04 93 72 26 65**. Pour tout renseignement, transmettez votre demande à www.alpes-maritimes.gouv.fr/Contactez-nous/Naturalisation

■ Les services qui vous reçoivent uniquement sur rendez-vous



Pour déposer votre dossier, il n'est pas forcément nécessaire de vous déplacer ou de prendre rendez-vous. Dans de nombreux cas, les dossiers peuvent être envoyés par voie postale.

Par ailleurs, les services qui ont mis en place une organisation de l'accueil du public sur rendez-vous ne reçoivent pas les usagers qui se présenteraient à l'accueil sans rendez-vous, sauf cas d'urgence avérée.

Thématique	Modalités de réception des dossiers	Modalités d'accueil dans le service	Horaires de la permanence téléphonique	N° de Tel
Immigration	du lundi au jeudi de 08h30 à 11h30 Sauf le pré-accueil (uniquement pour obtenir un rendez-vous ou des informations d'ordre général) qui vous accueille tous les jours, du lundi au vendredi de 08h30 à 11h30.	Les dépôts de dossiers se font sur rendez-vous. Pour obtenir un rendez-vous, présentez-vous au guichet immigration entre 08h30 et 11h30 tous les jours. Pour les demandes de duplicata, de titre d'identité pour mineur, de document de circulation pour étranger mineur, les titres de voyages réfugiés et le renouvellement de la carte de résident de 10 ans, le dossier peut être retiré à l'accueil général et une fois complété, retourné par voie postale ou déposé dans l'urne prévue dans le hall d'accueil.	Pour toutes informations générales, vous pouvez consulter le site http://83.accueil-etrangers.gouv.fr/ ou http://www.var.gouv.fr/immigration-accueil-naturalisation-a2594.html	
Revendeur d'objets mobiliers Fourrières Maîtres restaurateurs	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var DCL/BERG CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous. Pour obtenir un rendez-vous, contactez le service pendant les horaires de la permanence téléphonique ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 82 87
Taxis et voitures de transport avec chauffeur(VTC)	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var DCL/BERG CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous. Prenez rendez-vous via le module de prise de rendez-vous en ligne sur le site www.var.gouv.fr ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr .	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 81 86
Législation funéraire	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var DCL/BERG CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous les mardis et jeudis après-midi. Prenez rendez-vous via le module de prise de rendez-vous en ligne sur le site www.var.gouv.fr . Vous pouvez aussi contacter le service pendant les horaires de la permanence téléphonique ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr .	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 84 14
Domiciliation d'entreprise -	Envoyez votre dossier par courrier à	Le service reçoit sur rendez-vous les mardis et jeudis après-midi. Pour obtenir un rendez-vous, contactez le	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 84 14

guides conférenciers	Préfecture du Var DCL/BERG CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	service pendant les horaires de la permanence téléphonique ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr .		
Attestation de permis de chasser Aéronautique - drones	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var DCL/BERG CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous les mardis et jeudis après-midi. Pour obtenir un rendez-vous, contactez le service pendant les horaires de la permanence téléphonique ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 82 62
Armes	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var - DS/BPAS - CS 31209 83070 Toulon Cedex	Ce service n'accueille pas le public. Pour toutes questions, contactez le service à partir du formulaire de contact disponible sur le site internet www.var.gouv.fr	Pas de permanence téléphonique.	
Vidéo-protection	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var DS/BPAS CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous les mardis et jeudis après-midi. Pour obtenir un RDV, contactez le service pendant les horaires de la permanence téléphonique ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 80 18
Manifestations sportives	Envoyez votre dossier par courriel : Téléchargez les formulaires de demande sur le site www.var.gouv.fr et transmettez votre dossier par courriel selon votre arrondissement à : manifestations-sportives-toulon@var.pref.gouv.fr ou manifestations-sportives-draguignan@var.pref.gouv.fr manifestations-sportives-brignoles@var.pref.gouv.fr Vous pouvez aussi transmettre vos dossiers par voie postale à Préfecture du Var – DCR/BPA - CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous les mardis et jeudis après-midi. Pour obtenir un rendez-vous, utilisez le module de prise de rendez-vous en ligne sur le site www.var.gouv.fr ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 82 69
Débits de boissons	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var – DS/BPAS - CS 31209 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous. Pour obtenir un rdv, utilisez le module de prise de rdv en ligne sur le site www.var.gouv.fr ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 83 79

Artifice - pyrotechnie	Envoyez votre dossier par courrier à Préfecture du Var DS/BPAS - CS 31209 – 83070 Toulon Cedex	Le service reçoit sur rendez-vous. Pour obtenir un rdv, utilisez le module de prise de rdv en ligne sur le site www.var.gouv.fr ou envoyez votre demande via le formulaire de contact sur www.var.gouv.fr	le mardi et jeudi de 09h00 à 12h00	04 94 18 82 62
-----------------------------------	--	---	---------------------------------------	----------------

Les démarches de certificats d'immatriculation

De nombreuses démarches concernant votre véhicule, auparavant réalisées en préfecture, se font désormais :

- soit directement auprès des professionnels habilités
- soit par télé-procédure de votre domicile (<https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire>)

1. Demande de duplicata correspondant à la téléprocédure « **Je souhaite refaire ma carte grise (certificat d'immatriculation)** »
 - En cas de perte,
 - En cas de vol,
 - En cas de détérioration de votre titre
 -
2. Demande de changement d'adresse correspondant à la téléprocédure « **je modifie l'adresse sur ma carte grise** »
3. Demande de changement de titulaire correspondant à la téléprocédure « **j'achète ou je reçois un véhicule d'occasion** »
4. Déclaration de cession de véhicule correspondant à la téléprocédure « **je vends ou je donne mon véhicule** »
5. Téléprocédure complémentaire correspondant à la téléprocédure « **je souhaite faire une autre demande** » qui vous permet :
 - D'immatriculer **pour la 1ere fois en France** un véhicule neuf ou d'occasion,
 - de signaler une erreur ou un changement **sur vos données personnelles** :
 - L'actualisation de votre état-civil, de votre raison sociale et de votre état matrimonial,
 - L'ajout ou le retrait de la mention d'un copropriétaire,
 - La correction des données du titulaire,
 - Le droit d'opposition à la réutilisation des données personnelles à des fins de prospection
 - De signaler une erreur ou un changement **sur la situation de mon véhicule** :
 - actualisation de la situation administrative,
 - actualisation des données techniques,
 - ajout ou retrait d'une mention d'usage,
 - retrait ou remise en circulation,
 - déclaration liée à un véhicule dangereux ou à détruire,
 - demande de correction de données.
 - D'obtenir un **justificatif**, un certificat de situation administrative détaillé, une fiche d'identification du véhicule ou autres demandes

6. CALENDRIER DES PERIODES D'AFFLUENCE AUX GUICHETS – 3^{ème} trimestre 2017

IMMIGRATION				
	08H30-09h00	09h00-10h00	10h00-11h00	11h00-11h30
LUNDI				
MARDI				
MERCREDI				
JEUDI				
VENDREDI				

	Faible affluence	Temps d'attente moyen inférieur à 15 minutes
	Affluence moyenne	Temps d'attente moyen compris entre 15 et 30 minutes
	Forte affluence	Temps d'attente moyen Pouvant aller jusqu'à 45 minutes



En période de vacances scolaires, l'affluence peut fluctuer et l'attente peut-être supérieure.

7. DELAIS D'ATTENTE ET DE TRAITEMENT DES DOSSIERS AU COURS DU TRIMESTRE PRECEDENT

	DELAI DE TRAITEMENT MOYEN 3^{ème} trimestre 2017	DELAIS D'ATTENTE MOYEN AU GUICHET 3^{ème} trimestre 2017
CARTES GRISES	Démarche en ligne sur : https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire	Sans objet : les demandes de carte grise se font par téléprocédure
PERMIS DE CONDUIRE	Démarche en ligne sur : https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire	Sans objet : les demandes de carte grise se font par téléprocédure
CARTES NATIONALES D'IDENTITE	Il faut compter 3 semaines de délai en moyenne entre le moment où vous demandez une carte et où celle-ci est retournée en mairie.	Sans objet : les demandes de carte d'identité se font auprès des mairies.
PASSEPORTS	Il faut compter en moyenne 3 semaines entre la demande en mairie et le retour du passeport en mairie.	Sans objet : les demandes de passeports se font auprès des mairies.
TITRES DE SEJOUR	Après dépôt d'un dossier complet, les demandes de renouvellement de titre ont été traitées et envoyées au centre de fabrication des titres en moyenne en 28 jours. Pour les 1^{ères} demandes de titre, le délai moyen a été de 57 jours pour la période.	Le temps moyen d'attente aux guichets sur la période a été de 19 minutes
BUREAU DES POLICES ADMINISTRATIVES DE SECURITE	Après dépôt d'un dossier complet, les demandes de détention d'arme, d'explosif et d'articles pyrotechniques le délai moyen de traitement des dossiers est à l'étude actuellement. En fonction de la complexité des dossiers, ces délais peuvent être allongé,	Ce service n'accueille pas le public.

8. EQUIPEMENTS MIS A LA DISPOSITION DES VISITEURS

Pour faciliter vos démarches, nous mettons à votre disposition les équipements suivants :

- 1 Photomaton, qui vous permet d'obtenir des photos conformes aux normes en vigueur (tarif : 5,00€, payable en espèces ou par carte bancaire)
- 1 Monnayeur (accepte les billets de 5€ et 10€)
- 2 Photocopieurs (tarif de la photocopie : 0,20€)
- 2 bornes de non-gage
- 1 boîte postale de la Poste pour déposer vos courriers affranchis (couleur jaune)
- 1 boîte « dépôt express » (couleur verte) pour le dépôt de vos pièces complémentaires ou des dossiers dont l'envoi est autorisé par voie postale et dont il n'y a pas nécessité que le cachet de la poste fasse foi
- 1 boîte « dépôt express » (couleur grise) pour le dépôt des dossiers à remettre au bureau de l'immigration (demande de voyages pour étrangers mineurs ou pour réfugiés), dossiers dont l'envoi est autorisé par voie postale et dont il n'y a pas nécessité que le cachet de la poste fasse foi
- 2 distributeurs de boissons et confiseries
- 1 borne de distribution de ticket pour vous permettre de prendre rang dans la file d'attente
- 1 Point numérique pour effectuer vos démarches administratives (permis de conduire, immatriculation des véhicules, passeport et carte nationale d'identité)

Si vous constatez un dysfonctionnement dans l'utilisation des appareils mis à votre disposition, merci de le signaler aux agents de l'accueil général de façon à ce que l'incident puisse être résolu dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, si vous avez des difficultés pour manipuler les appareils, nos agents sont disponibles et prêts à vous apporter toute l'aide nécessaire.

9. QUELQUES PISTES UTILES

CERFA :

Qu'est ce qu'un Cerfa ?

Un Cerfa est un formulaire administratif officiel dont le modèle est fixé par décision ministérielle. L'appellation "Cerfa" provient du nom de l'organisme public chargé d'éditer ces formulaires : le centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs (CERFA).

Un Cerfa est composé d'un numéro à 5 chiffres suivi d'un numéro à deux chiffres indiquant sa version. Les différentes versions s'expliquent par les mises à jour régulières des modèles d'une année sur l'autre en fonction de l'évolution de la réglementation. Avant de remplir un formulaire dans le cadre de vos démarches administratives, vous devez donc vous assurer que vous utilisez bien la version actualisée de celui-ci.

Exemple : le formulaire de déclaration d'impôt utilisable en 2015 était le cerfa 10330*19. Celui applicable en 2016 est le cerfa 10330*20.

Où puis-je télécharger un Cerfa ?

Dans leur grande majorité, les formulaires Cerfa sont directement téléchargeables en ligne sous forme de fichier PDF à imprimer puis à remplir. Vous pouvez [télécharger un formulaire cerfa](#) en accédant à

service-public.fr > rubrique "services en ligne et formulaires"

www.interieur.gouv.fr > rubrique « Mes démarches » « téléservices » > "mes formulaires".

Pour éviter toute attente inutile et être certain de pouvoir présenter un dossier complet, il est très fortement conseillé de télécharger le(s) Cerfa(s) et de le(s) compléter avant de vous présenter à nos guichets.

10. NOUS FAIRE PART DE VOS RECLAMATIONS, REMARQUES & SUGGESTIONS

Dans sa volonté d'améliorer sans cesse le service rendu à l'utilisateur, la préfecture du Var vous offre la possibilité de faire part de vos remarques quant à l'accueil qui vous a été réservé.

Ces remarques peuvent prendre la forme de suggestions, de réclamations, de remerciements.

Pour cela, plusieurs outils sont à votre disposition :

■ Le formulaire de contact :

Vous pouvez adresser vos remarques par le biais du formulaire de contact disponible sur le site internet www.var.gouv.fr/

Dans le cadre de la démarche qualité, les services s'engagent à vous apporter une réponse dans un délai d'une semaine.

■ Par courrier :

A l'adresse suivante :

Préfecture du Var – (Précisez le service ou la démarche) - CS 31209 - 83070 Toulon Cedex

Dans le cadre de la démarche qualité, les services s'engagent à vous apporter une réponse dans un délai de trois semaines.

■ En déposant dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil général de la préfecture une fiche de réclamation/suggestion

disponible à l'accueil général ou sur www.var.gouv.fr

Vous pouvez aussi envoyer le formulaire complété à l'adresse suivante :

Préfecture du Var - Service XXXX - CS 31209 - 83070 Toulon Cedex

Dans le cadre de la démarche qualité, les services s'engagent à vous apporter une réponse dans un délai de trois semaines.

■ En écrivant dans le cahier de doléances disponible à l'accueil :

Dans le cadre de la démarche qualité, les services s'engagent à vous apporter une réponse dans un délai de trois semaines.