

# La préfecture de Toulon s'engage à respecter les engagements du référentiel QUAL-E-PREF

Disponibilité et accueil attentif et courtois	Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
	Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.
	Nous sommes à votre écoute pour progresser.
	Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
	Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
	Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
	Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
	Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.
	Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur interactif national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.	
Simplification des démarches en ligne	Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
	Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
	Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
	Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres.
	Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.
Traitement rapide de la demande	Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
	Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.
	Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.
Communication active	Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social.
	Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.
Délivrance de titres (hors titres étrangers)	Nous informons la mairie chargée de vous contacter en cas d'incomplétude de votre dossier.
	Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.
	Nous garantissons une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.