

# LA DIRECTION DE LA POLICE GÉNÉRALE

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

## 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 vos demandes de carte nationale d'identité et de passeport

- ✓ Nous rendons les informations nécessaires à la délivrance de ces titres accessibles.
- ✓ Nous vous offrons un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués.
- ✓ Nous traitons vos demandes de titre selon un délai annoncé et respecté.
- ✓ Nous sécurisons la délivrance des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.