



**PRÉFET  
DE LA CORRÈZE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Guide de l'accueil de l'utilisateur



Préfecture de la Corrèze



# Sommaire

## Sommaire

Nos engagements Qual-e-Pref.....	6
Informations générales.....	7
a) Coordonnées et accueil du public.....	7
b) Horaires d'ouverture.....	7
c) Accès à la préfecture.....	8
d) Services mis à disposition des usagers.....	10
e) Sites internet utiles.....	10
f) Usagers souhaitant bénéficier d'un service ou d'une information non disponible en préfecture.....	11
La gestion des courriers courriels / Demande d'information générale.....	12
La gestion des réclamations / suggestions.....	14

Rédaction / Validation / Diffusion			
Rédaction : Hélène MARGUERITE-PIERRARD Validation : Isabelle POUGET Diffusion : site internet IDE ( <a href="http://www.correze.gouv.fr">www.correze.gouv.fr</a> )			
Suivi des modifications de la procédure			
Date	Version	Pages	Objet de la modification
25/07/22	2	13	Correction du document
29/07/22	2 BIS	13	Apposition logo « préfet de la Corrèze »
04/11/22	3	7	Modification accueil téléphonique bureau des étrangers. Accueil plus assuré le vendredi après-midi



## Nos engagements Qual-e-Pref

Dans le cadre du module 1 « *Relation générale avec les usagers* » du référentiel Qual-e-Pref, la préfecture a pris plusieurs engagements, rappelés ci-dessous.

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 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
- Notre Serveur Vocal Interactif (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- Nous vous informons de la mise à disposition d'un SVI 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
- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations 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 pour 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
- 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
- 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

Dans le cadre du module 3 : « *Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers* », la préfecture a pris les engagements suivants :

- Nous mettons en place si nécessaire, un pré accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente
- En cas d'incompréhension de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail, ou par courrier
- Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne
- Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet
- Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adapté
- Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux
- Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
- Nous nous adaptons à vos contraintes
- Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres
- Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Dans le cadre du module 7 : « *Communication d'urgence en cas d'événements majeurs* », la préfecture a pris les engagements suivants :

- Nous activons en moins d'une heure la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7J – 24/24h
- Nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information, en moins d'une heure après activation du COD sur décision préfectorale, enregistré dans SYNERGI.
- Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'événements majeurs
- Nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique), en cas de besoin sur ordre du préfet

Ce guide répond aux engagements :

- Engagement 1 : Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Engagement 2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- Engagement 5 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Engagement 6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Engagement 8 : Notre Serveur Vocal Interactif (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

# Informations générales

*La fonction accueil a une double mission : accueillir le public et diffuser une bonne image de l'institution.*

*Les critères de qualité de l'accueil sont multiples ; ils reposent sur la relation attentive et courtoise qu'instaure l'agent, et sur des informations précises et pertinentes permettant une démarche simple, rapide et satisfaisante.*

## a) Coordonnées et accueil du public

Adresse physique : 1 rue Souham - 19000 Tulle

Adresse postale : PRÉFECTURE DE LA CORRÈZE 1, rue Souham BP 250 19012 - TULLE CEDEX

Standard téléphonique : 05.55.20.55.20

Adresse mail : [prefecture@correze.gouv.fr](mailto:prefecture@correze.gouv.fr)

Site internet des services de l'État : [www.correze.gouv.fr](http://www.correze.gouv.fr)

Adresse postale de la sous-préfecture de Brive-La-Gaillarde :

SOUS-PREFECTURE - BRIVE-LA-GAILLARDE  
Boulevard Jules Ferry  
BP 60365  
19108 - BRIVE-LA-GAILLARDE CEDEX

Adresse postale de la sous-préfecture d'Ussel :

SOUS-PREFECTURE - USSEL  
1, boulevard de la Prade  
19208 - USSEL CEDEX

## b) Horaires d'ouverture

Les horaires sont diffusés par voie d'affichage dans les halls d'accueil du public et sur le site internet des services de l'État.

Ouverture du guichet de l'accueil de la préfecture de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 du lundi au vendredi.

L'accueil téléphonique est ouvert de 7h45 à 20h du lundi au vendredi au 05.55.20.55.20.

Les soirs (à partir de 20h), les week-end et jours fériés, l'accueil téléphonique est assuré par la préfecture de Limoges **au même numéro**.

## Service des étrangers :

Ouverture des guichets sur rendez-vous avec convocation de 8h45 à 12h30 du lundi au vendredi  
Permanence téléphonique du lundi au jeudi de 14h à 16h

## Points numériques :

Un point numérique équipé de matériel informatique est ouvert en préfecture et sous-préfectures du département (Brive et Ussel). **Il s'adresse prioritairement aux personnes ne disposant pas d'outils informatiques personnels ou peu à l'aise avec Internet.**

Pour toute question relative à l'évolution ou l'état d'avancement de votre dossier, vous pouvez contacter le service concerné (liste sur [www.correze.gouv.fr](http://www.correze.gouv.fr)). Le médiateur numérique pourra néanmoins vous aider à prendre contact avec l'ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés).

### Tulle :

Accueil des usagers du lundi au vendredi de 09h à 12h de 14h à 16h

### Brive :

Accueil des usagers les lundis et vendredis de 8h45 à 11h45 et de 13h15 à 16h puis du mardi au jeudi de 8h45 à 11h45.

### Ussel :

Accueil des usagers du lundi au vendredi de : 09h à 12h de 14h à 16h

## c) Accès à la préfecture

Les locaux de la préfecture sont accessibles depuis la rue Souham.

Ils sont accessibles via le bus (navette, ligne, TAD Tulle, TAD Agglo) au niveau de l'arrêt Préfecture.

Une place de parking réservée GIG-GIC est située en haut de la rue Souham.





- [Accès à la sous-préfecture de Brive - la - Gaillarde](#)

Les locaux de la sous-préfecture sont accessibles depuis le boulevard Jules Ferry.

Ils sont accessibles via le bus (1,2,3,5,6,7,9,A ,B) au niveau de l'arrêt Labenche.

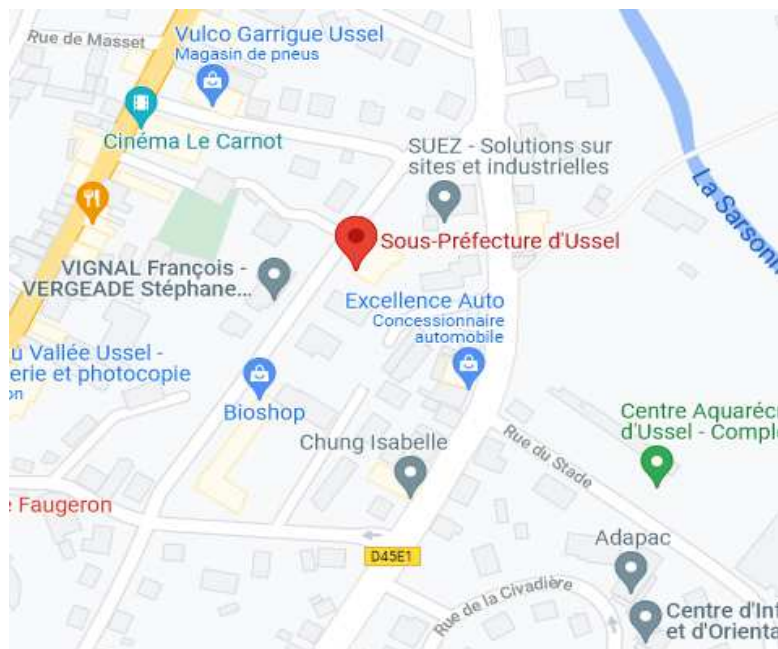


Une place de parking réservée GIG-GIC est située en bas de l'Avenue Thiers.

- [Accès à la sous-préfecture d' Ussel](#)

Les locaux de la sous-préfecture sont accessibles depuis le boulevard de la Prade.

Une place de parking réservée GIG-GIC est située sur le parking de la sous-préfecture.



## d) Services mis à disposition des usagers

Accueil de la préfecture et accueil du service de délivrance des titres étrangers
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fontaine à eau</li><li>• Photocopieur</li><li>• Point internet</li><li>• Scanner</li></ul>



Mise à disposition d'un copieur pour les usagers :

La préfecture de la Corrèze vous informe qu'un **copieur** est mis à votre disposition.  
Les copies **doivent être en lien avec un dossier administratif en cours** (téléprocédures ANTS, dossier étranger...)

Toute autre demande ne sera pas prise en compte.

Pour toute demande de copie, merci de vous rapprocher de l'agent d'accueil ou du médiateur numérique.

## e) Sites internet utiles

Pour toute demande d'information concernant la préfecture, les agents de l'accueil doivent vous communiquer l'adresse du site internet [www.correze.gouv.fr](http://www.correze.gouv.fr)

Ils peuvent également vous renvoyer sur les sites :

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)  
[www.demarches-simplifiees.fr](http://www.demarches-simplifiees.fr)  
[www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr)

Afin de suivre les différentes étapes de la fabrication d'un titre (hors étranger) et/ou d'être prévenus de sa disponibilité par SMS ou courriel, vous êtes informé que vous pouvez consulter les sites internet suivants :

- Pour les permis de conduire : [www.permisdeconduire.ants.gouv.fr](http://www.permisdeconduire.ants.gouv.fr) (vous munir du numéro de permis de conduire)
- Pour les certificats d'immatriculation : [www.immatriculation.ants.gouv.fr](http://www.immatriculation.ants.gouv.fr) (vous munir du n° d'immatriculation)
- Pour les passeports : [www.passeport.ants.gouv.fr](http://www.passeport.ants.gouv.fr) (vous munir de votre numéro de demande à 10 chiffres remis par la mairie lieu de dépôt)
- Pour les cartes nationales d'identité : [www.interieur.gouv.fr](http://www.interieur.gouv.fr) (vous munir de votre numéro de demande à 10 chiffres figurant sur le CERFA de demande)

Lorsque vous appelez la préfecture pour connaître une démarche à suivre, les agents du standard peuvent, si vous êtes ressortissant étranger, vous proposer de prendre un rendez-vous en ligne, pour une première demande de titre de séjour, une demande de renouvellement de votre titre de séjour ou un changement de statut, à la rubrique « prendre un rendez-vous » sur la page d'accueil du site internet

Ils peuvent également vous informer que certaines démarches sont dématérialisées : permis de conduire, certificat de cession de véhicule, carte nationale d'identité, passeports, auxquels cas il vous reviendra de consulter les sites internet mentionnés ci-dessus

Vous avez la possibilité d'appeler le 3400, serveur vocal interactif de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) qui vous informe sur les différentes démarches administratives dématérialisées

#### f) Usagers souhaitant bénéficier d'un service ou d'une information non disponible en préfecture

Il s'agit de prendre en compte vos demandes spécifiques en vous orientant éventuellement vers un organisme extérieur à la préfecture comme, par exemple les deux directions départementales interministérielles.

Nos documents de référence sont :

- le site internet départemental (IDE) et [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- les organigrammes et informations des services de l'Etat (en annexe)
  - Préfecture et sous-préfectures de la Corrèze
  - Direction Départementale des Territoires, Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
- la liste des services de l'Etat et administrations affichée dans les halls d'accueil du public
- la liste des Maisons France Services du département (en annexe)
- la liste de mairies réalisant les titres d'identité CNI/Passeports (ci-dessous)

COMMUNES	CONTACT TELEPHONIQUE
ARGENTAT	05 55 28 10 91
BEAULIEU SUR DORDOGNE	05 55 91 11 31
BRIVE LA GAILLARDE ET RIVET	05 55 92 39 39
EGLETONS	05 55 93 00 36
LUBERSAC	05 55 73 50 14
MALEMORT	05 55 92 16 88
OBJAT	05 55 25 81 63
TREIGNAC	05 55 98 00 49
TULLE	05 55 21 73 00
USSEL	05 55 46 54 00
UZERCHE	05 55 73 17 00

# La gestion des courriers courriels / Demande d'information générale

Une réponse claire et compréhensible doit être apportée à vos demandes, dans un délai annoncé et respecté.

Une demande d'information est une demande pour laquelle une réponse peut être apportée sans qu'il soit nécessaire de l'instruire.

La demande d'information porte sur toutes questions relatives aux:

- conditions d'accès (adresse, horaires, accessibilité, prise de rendez-vous...)
- démarches et à la constitution de dossiers (possibilité de démarches à distance; communication du serveur vocal interactif, délai d'une procédure ou démarche, explication pour constituer un dossier...)

## **Courriers postaux**



Le délai de réponse à vos demandes est de 10 jours ouvrés au maximum :

- soit par une réponse de fond ;
- soit, si ce délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec vous. Une réponse doit pouvoir être apportée à l'état d'avancement et au traitement de vos demandes.

Si votre demande est incomplète, des renseignements complémentaires vous sont demandés par les services dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai s'apprécie.

## **Courriers électroniques**



Vous avez la possibilité d'utiliser la messagerie électronique pour obtenir des renseignements ou précisions sur vos démarches. Vous devez être assuré d'obtenir rapidement une réponse. En cas de demande pour laquelle la loi n'autorise pas une saisine par courriel, vous en êtes informé et êtes invité à renouveler votre demande par courrier postal.

Des Foires aux Questions (FAQ) sont disponibles sur le site internet départemental (IDE) tout comme des boites fonctionnelles, à utiliser en priorité:

CERTIFICAT IMMATRICULATION :

[pref-siv@correze.gouv.fr](mailto:pref-siv@correze.gouv.fr)

PERMIS DE CONDUIRE :

[pref-permis-de-conduire@correze.gouv.fr](mailto:pref-permis-de-conduire@correze.gouv.fr)

ÉTRANGERS :

[etrangers@correze.pref.gouv.fr](mailto:etrangers@correze.pref.gouv.fr)

Vous avez donc la possibilité de saisir la préfecture à partir de ces boîtes fonctionnelles mais aussi de la boîte : [prefecture@correze.gouv.fr](mailto:prefecture@correze.gouv.fr).

Un accusé réception automatique est envoyé à réception de chaque courriel.

Les réponses aux courriels ne doivent pas excéder le délai de 5 jours ouvrés.

# La gestion des réclamations / suggestions

**Réclamation / suggestion :** expression d'une insatisfaction émanant d'un usager / dispenser un conseil, une proposition, une idée

Les réclamations et/ou suggestions peuvent se faire de 3 manières différentes:

