

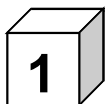
Intitulé de la procédure : Guide de l'accueil Physique

GUIDE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE



La qualité de l'accueil joue un rôle important dans la perception que les usagers ont des services de la préfecture. Elle conditionne aussi en grande partie l'image qu'ils vont en garder et, éventuellement, faire connaître autour d'eux. Il est donc très important de veiller à la qualité de cet accueil.

L'objectif de ce guide est de préciser un certain nombre de règles que doivent appliquer les agents de la préfecture pour assurer et maintenir, dans le temps, un service de qualité.



TACHES A EFFECTUER LE MATIN AVANT L'OUVERTURE DES PORTES

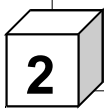
Afin de garantir la qualité du service d'accueil, les agents travaillant à l'accueil général le matin doivent effectuer des vérifications et des activités préalablement à l'ouverture des services.

LES CONTRÔLES A EFFECTUER

- Contrôler l'ouverture de la grande porte du hall et celle du SAS
- Vérifier l'éclairage du hall.
- Vérifier le bon fonctionnement de la photocopieuse (dont le stock de papier aura été vérifié la veille au soir), du photomaton ainsi que de la borne qui délivre les tickets.
- Vérifier le bon fonctionnement des appareils. En cas de panne, le signaler en apposant une affiche sur l'appareil concerné puis prévenir le BMFL ou le SIDSIC.
- Veiller à l'approvisionnement des fiches pouvant être distribuées aux usagers.
- Mettre à jour les affiches sur les portes en fonction du planning du jour
- Éditer les rendez-vous du jour et l'insérer dans le support prévu à cet effet

BADGE AGENT D'ACCUEIL

Avant l'ouverture des portes, veiller à installer votre badge d'identification de manière à ce qu'il soit lisible (il ne doit pas être masqué par un foulard ou un revers de veste ou de col).



SIGNALETIQUE

Les horaires d'ouverture des services sont précisés à l'entrée de la préfecture sur un panneau visible de l'extérieur et également à l'entrée, dans le hall d'accueil.

Une signalétique spécifique permet de guider les usagers vers les services (bureau des étrangers, droit à conduire, commissions médicales).

ORGANISATION DE L'ACCUEIL GENERAL

Le hall de la préfecture est aménagé pour accueillir les usagers du bureau des migrations, de l'intégration et des missions de proximité (BMIMP), du point numérique, et du bureau de la sécurité routière (BSR).

Un agent est présent en permanence pendant les heures habituelles d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de **8 heures 30 à 12 heures puis de 14 heures à 16 heures**.

En cas de changement dans les conditions d'accueil, le service concerné informe le webmestre pour publication sur le site internet départemental et sur les réseaux sociaux, au plus tard 72 h avant son entrée en vigueur. Le changement fait également l'objet d'un affichage dans le hall sur les écrans d'information. Le standard de la préfecture est informé.

La prise en charge des usagers consiste à accueillir, orienter vers les services de la préfecture ou les autres services de l'État dans le département et collectivités, et délivrer une information de premier niveau sur les missions des services préfectoraux et les procédures d'obtention de titre. La présence des agents à l'accueil est prévue et formalisée dans un calendrier.

Exceptionnellement, en cas d'absence d'agents titulaires, l'accueil peut être fait par un des trois services civiques médiateurs du point numérique.

Les services civiques sont placés sous l'autorité du chef de bureau des migrations, de l'intégration et des missions de proximité.

LES USAGERS DOIVENT ÊTRE ACCUEILLIS AVEC COURTOISIE

A leur arrivée en préfecture, les usagers sont accueillis avec courtoisie par un mot de bienvenue.

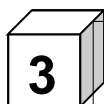
Les agents d'accueil font preuve de disponibilité pour faire préciser aux usagers la nature de leur demande et leur communiquer les informations souhaitées ou, si nécessaire, les orienter vers le guichet ou le service compétent de la préfecture.

Les agents d'accueil reçoivent les usagers dans le respect des règles de confidentialité. Ainsi, les propos tenus par le personnel d'accueil ne doivent être audibles que de la seule personne accueillie et éventuellement de leur accompagnant.

Les agents d'accueil prennent soin d'utiliser des termes simples afin d'être parfaitement compris par son interlocuteur.

Le déroulement de l'accueil passe toujours par :

PRISE DE CONTACT	Bonjour Mme/M. et/ou que puis-je pour vous ?
ECOUTE	Cerner la demande
REFORMULATION	Répéter la demande et au besoin la compléter
REPONSE	Expliquer la démarche et guider le demandeur
SEPARATION	Diriger le demandeur et prendre congé avec formule de politesse



ORIENTATION DES USAGERS

Les usagers sont invités à se présenter à l'accueil, où ils sont guidés, renseignés et aidés dans leurs démarches par les hôtesses d'accueil

ORIENTATION VERS LES SERVICES DE DÉLIVRANCE DE TITRES ET RÉGLEMENTATION

Les hôtesses d'accueil orientent les usagers vers les guichets (accueil des étrangers sur rendez-vous).

Le nombre de guichet varie de 1 à 3 pour l'accueil des étrangers, en fonction de l'organisation et des effectifs d'agents disponibles.

La confidentialité des échanges est assurée par des guichets individuels et fermés.

PUBLIC SE RENDANT EN RÉUNION

Ces usagers sont invités à passer par la conciergerie pour les formalités d'accès à la préfecture (remise de badge « visiteur » en échange d'une pièce d'identité)

USAGERS AYANT RENDEZ-VOUS AVEC UN FONCTIONNAIRE

Prévenir par téléphone les fonctionnaires (bâtiment A) auprès desquels une entrevue est sollicitée ou avec qui un rendez-vous a été pris, afin que ceux-ci puissent venir à leur rencontre.

Pour les autres bâtiments, le concierge devra être au préalable prévenu du rendez-vous par le service concerné, de préférence par courriel. A l'arrivée du visiteur, le concierge appellera le service concerné.

USAGERS SOUHAITANT BÉNÉFICIER D'UN SERVICE OU D'UNE INFORMATION NON DISPONIBLE EN PREFECTURE

Réorienter la personne vers le bon service (services déconcentrés de l'Etat, mairies, organismes)

- grâce à la connaissance générale des administrations du département
- à partir de l'annuaire des services publics de l'Etat et administrations du territoire
- en recherchant l'information auprès d'un service de la préfecture ou d'une autre administration
- en consultant le site service-public.fr à partir du poste de la banque d'accueil
- à partir du site internet départemental de la préfecture de la Dordogne

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La préfecture accueille de façon adaptée les personnes à mobilité réduite : les personnes présentant un handicap (handicap moteur, cécité, surdité), les personnes gênées dans leurs mouvements telles que les femmes enceintes, les personnes ayant des difficultés à s'exprimer, etc.

Les modalités d'accueil des PMR sont décrites dans la fiche de procédure « Accueil des personnes à mobilité réduite » annexé au présent guide. La fiche est disponible sur le site internet départemental (rubrique horaires et coordonnées) et sur le site intranet de la préfecture (Thématiques/ Qual.e.pref).

Une place de stationnement de la préfecture est réservée aux PMR. Elles peuvent accéder au bâtiment A par la rampe d'accès et signaler leur présence au moyen de la sonnette. L'agent d'accueil prend en charge les PMR dès leur arrivée.

OPÉRATION A EFFECTUER LORS DE LA FERMETURE IMPRÉVUE DE L'ENTRÉE PRINCIPALE

En cas de fermeture exceptionnelle de la porte principale d'accès (manifestation par exemple), les agents d'accueil guident ou accompagnent les usagers jusqu'à la sortie selon les consignes d'évacuation reçues.

Une affiche est installée sur la porte de la préfecture indiquant la fermeture exceptionnelle.



LES SERVICES A LA DISPOSITION DES USAGERS

LES SERVICES MIS A LA DISPOSITION DES USAGERS DANS LE HALL D'ACCUEIL

Les services suivants sont mis à la disposition des usagers :

- une photocopieuse à monnayeur fonctionnant avec des pièces de 30 centimes d'€
- un photomaton (8€ carte bleue disponible)
- deux postes informatique, avec scanner et une imprimante
- des toilettes

Les hôtesse d'accueil aident si nécessaire les usagers à utiliser les matériels mis à leur disposition dans le hall.

L'ENTRETIEN DES LOCAUX D'ACCUEIL

L'entretien des locaux est pris en charge par le pôle immobilier logistique qui fixe le planning de nettoyage.

Le hall d'accueil est nettoyé chaque jour entre 16 heures et 20 heures.

OPERATIONS A EFFECTUER EN CAS D'INCIDENT OU DE PANNE DU MATERIEL MIS A DISPOSITION DES USAGERS

INCIDENT	SERVICE A PREVENIR
Panne de la photocopieuse ou du photomaton	Bureau des moyens financiers et logistiques – Poste 2470 ou 2474
Panne de la porte du sas	PIL – Poste 2453 ou 6741
Distributeur de boissons fraîches	PIL – Poste 2453 ou 6741
Salissure	BFA – Poste 2470 ou 2475
Trouble à l'ordre public	Chef de Cabinet - Poste : 2400 Encadrement DCL présent (directeur, chef du BMIMP) Impératif : corps préfectoral pour information
Problème de santé	Agent secouriste – Voir liste SST Encadrement DCL présent (directeur, chef du BMIMP) Impératif : corps préfectoral pour information



AIDE ET INFORMATION DES USAGERS

Les hôtesses d'accueil peuvent en toute confidentialité aider les usagers en difficulté à remplir les formulaires et à obtenir les renseignements demandés

Outre les documents et imprimés listés en annexe, les informations suivantes peuvent être communiquées aux usagers par les agents de l'accueil général :

CARTES GRISES – PERMIS DE CONDUIRE

Inviter les usagers à faire leurs démarches sur le site www.ants.gouv.fr
En cas de difficultés, les inviter à se rendre au point numérique.

PASSEPORTS / CARTES NATIONALES D'IDENTITÉ

Indiquer que les demandes de CNI et passeports sont à formuler auprès de toutes les mairies équipées de dispositifs de recueil.

La carte des 25 mairies périgordines équipées de dispositifs de recueil figure sur le site internet départemental dans la rubrique Démarches administratives/ Carte nationale d'identité.

Il s'agit des municipalités de Belvès, Bergerac, Brantôme en Périgord, Boulazac-Isle-Manoire, Coulounieix-Chamiers, Coursac, Château l'Évêque, Excideuil, Gardonne, Lalinde, Ligueux, Mareuil -en -Périgord, Montignac, Montpon-Ménéstérol, Mussidan, Nontron, Périgueux, Ribérac, Saint-Astier, Sarlat la canéda, Sorges, Saint-Cyprien, Terrasson-Lavilledieu , Thiviers et Vergt

Conseiller à l'utilisateur de réaliser une pré-demande en ligne sur le site de l'ANTS (www.ants.fr), permettant de réduire les délais de traitements en mairie. Pour toute information supplémentaire, renvoyer sur le site service-public.fr ou sur le site internet départemental.

Pour les personnes dans l'incapacité totale de se déplacer (certificat médical) un DR mobile est mis à disposition aux sous-préfectures, aux mairies qui ont un DR fixe ou un de nos agents se rend chez l'utilisateur si ce dernier réside dans notre arrondissement.

MISE A DISPOSITION DES TITRES DE SÉJOUR

Indiquer aux usagers étrangers qui le demandent qu'ils seront avertis de la mise à disposition de leur titre de séjour par SMS. Les délais moyens de délivrance des titres de séjours sont affichés sur les télévisions d'information.

ASSOCIATIONS – DIVERS

Indiquer aux usagers le service concerné.

SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES USAGERS

Inviter les usagers n'étant pas satisfaits du service rendu (ou souhaitant faire une suggestion) à formuler leur réclamation par courriel à l'adresse : pref-relation-usagers@dordogne.gouv.fr.

Les usagers peuvent également formuler leur demande par courrier : *Préfecture de la Dordogne – services de l'État en Dordogne – cité administrative – 24024 Périgueux cedex.*

Il sera répondu sous 5 jours ouvrés à toutes réclamations ou suggestions formulées par courriels, et sous 10 jours ouvrés pour toutes réclamations ou suggestions formulées par courriers à condition que l'expéditeur ait fourni ses coordonnées (réponse sur le fond ou réponse d'attente avec les délais de traitement).

DEMANDES D'INFORMATION PAR COURRIEL

Suggérer aux usagers, le cas échéant, la possibilité de déposer une demande d'information par courriel à l'adresse électronique suivante : prefecture@dordogne.gouv.fr et pour le bureau des étrangers à : pref-questions-etranagers@dordogne.gouv.fr

Les demandes d'information peuvent également être formulées par courrier : *Préfecture de la Dordogne – 2 rue Paul Louis Courier - CS 3900 - 24024 Périgueux cedex.*

Il sera répondu sous 5 jours ouvrés pour toutes demandes formulées par courriels, et sous 10 jours ouvrés pour toutes demandes formulées par courriers (réponse sur le fond ou réponse d'attente avec les délais de traitement).

SITE INTERNET

Signaler aux usagers, le cas échéant, le site Internet à l'adresse suivante : www.dordogne.gouv.fr

L'utilisateur trouvera, 24h/24, des informations claires, lisibles et mises à jour régulièrement, pourra obtenir les documents administratifs en ligne, accéder à d'autres sites internet par des liens, éviter tout déplacement, laisser une demande d'information sur l'adresse courriel.

PANNEAU D'INFORMATIONS

Signaler, le cas échéant, que des informations pratiques figurent sur les panneaux disposés dans le hall et sur les télévisions d'information (informations sur les conditions d'accueil, coordonnées des services, organigramme de la préfecture...).

Le Bureau des Migrations, de l'Intégration et des Missions de Proximité

HORAIRES :

UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS

La prise de rendez-vous s'effectue à partir du site Internet : www.dordogne.gouv.fr onglet Prendre un rendez-vous

Le lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi entre 8h30 et 12h et entre 14h et 16h

Première demande ou renouvellement de titre de séjour
Renouvellement de récépissés, renouvellement d'attestation de demandeurs d'asile, dépôt de pièces complémentaires

Le mardi et jeudi entre 14h et 16h

Retrait de carte de séjour, DCEM ou titre de voyage

Les usagers étrangers sont informés par SMS de la mise à disposition de leur titre de séjour.

Le mardi et jeudi entre 8h30 et 12h

Renouvellement de récépissés, renouvellement d'attestation de demandeurs d'asile, dépôt de pièces complémentaires

Document de Circulation pour Etrangers Mineurs (DCEM) et Titre de voyage

Pour toutes difficultés, questions : pref-questions-etrangeurs@dordogne.gouv.fr

Pour une demande de passeport d'urgence :

Envoyer un mail à : pref-questions-etrangeurs@dordogne.gouv.fr afin d'obtenir, si nécessaire, un rendez-vous

Pour le point numérique :

La prise de rendez-vous s'effectue à partir du site Internet : www.dordogne.gouv.fr onglet Prendre un rendez-vous

Le bureau de la sécurité routière

HORAIRES :

SUR RENDEZ-VOUS :

La prise de rendez-vous s'effectue à partir du site Internet : www.dordogne.gouv.fr onglet Prendre un rendez-vous

Du mardi au vendredi entre 8h30 et 12h

Dépôt/ retrait documents suite à suspension, invalidation ou annulation permis de conduire et autre.

Renseignements : pref-permis-conduire@dordogne.gouv.fr

UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS

La prise de rendez-vous s'effectue à partir du site Internet : www.dordogne.gouv.fr onglet Prendre un rendez-vous

Le mardi et jeudi de 9h30 à 11h30 et de 14h à 15h30

Taxi et VTC : dépôt de dossiers et remises de cartes

Renseignements : pref-taxi-vtc@dordogne.gouv.fr

Le lundi et jeudi de 9h30 à 11h30 et de 14h à 15h30

Education routière : agréments professionnels et examen du permis de conduire

Renseignements : pref-ber@dordogne.gouv.fr

Le vendredi de 14h à 16h30

Commissions médicales des permis de conduire de Périgueux.