



PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Le guide de l'utilisateur pour un accueil plus clair et plus simple



Le mot du Préfet

La qualité de l'action des services de l'Etat est une priorité gouvernementale encore renforcée avec le lancement du programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

Le ministère de l'intérieur poursuit ses objectifs de satisfaire les usagers pour répondre au mieux à leurs attentes dans un cadre nouveau de développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, et certificat d'immatriculation).

Dans ce contexte, la préfecture de la Haute-Corse s'engage dans la démarche qualité Qual.e.pref du ministère de l'Intérieur depuis fin 2019, garantissant à l'utilisateur un accueil attentif, courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal de communication et s'assure d'être à l'écoute des usagers pour progresser.

Ce guide d'accueil synthétique est un recueil d'informations, de préconisations afin de garantir à l'utilisateur un accueil satisfaisant.

SOMMAIRE

Les engagements Qual-e-Pref.....	4
Informations générales.....	6
Vos nouvelles démarches en ligne	7
L'accueil physique au sein de la préfecture.....	9
Les téléprocédures et démarches administratives en ligne et par voie postale	10
Organisation des services.....	11
Présentation du nouvel accueil numérique	12
Les bonnes pratiques de l'accueil.....	13



Les engagements Qual-e-Pref pour le module 1 : relations générales avec les usagers

Engagement N°1

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Engagement N°2

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

Engagement N°3

A votre écoute pour progresser

Engagement N°4

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Engagement N°5

Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

Engagement N°6

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Engagement N°7

Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Engagement N°8

Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Engagement N°9

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

Engagement N°10

Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Engagement N°11

Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Engagement N°12

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

Engagement N°13

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Engagement N°14

Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Engagement N°15

Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

Engagement N°16

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Engagement N°17

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Engagement N°18

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Engagement N°19

Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)

Engagement N°20

Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Les engagements Qual-e-Pref pour le module 3 : délivrance de titres étrangers pour les séjours

Engagement N°24

Nous mettons en place si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente

Engagement N°25

En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier

Engagement N°26

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne

Engagement N°27

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet

Engagement N°28

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée

Engagement N°29

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

Engagement N°30

Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres

Engagement N°31

Nous nous adaptons à vos contraintes

Engagement N°32

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres

Engagement N°33

Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Informations générales

Horaires d'ouverture de la préfecture au public (uniquement sur rendez-vous):

Du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30.

Adresse postale :

Préfecture de la Haute-Corse

Rond point Maréchal Leclerc de Haute-cloque

20401 Bastia

Standard : 04-95-34-50-00

Permanences téléphoniques pour les points d'accueil numériques : 04-95-34-50-39

Tous les matins : permis-cartes grises- armes-cni-passeport

Lundi et mercredi après-midi : séjours

Courriel : prefecture@haute-corse.gouv.fr

Comment se rendre à la préfecture ?

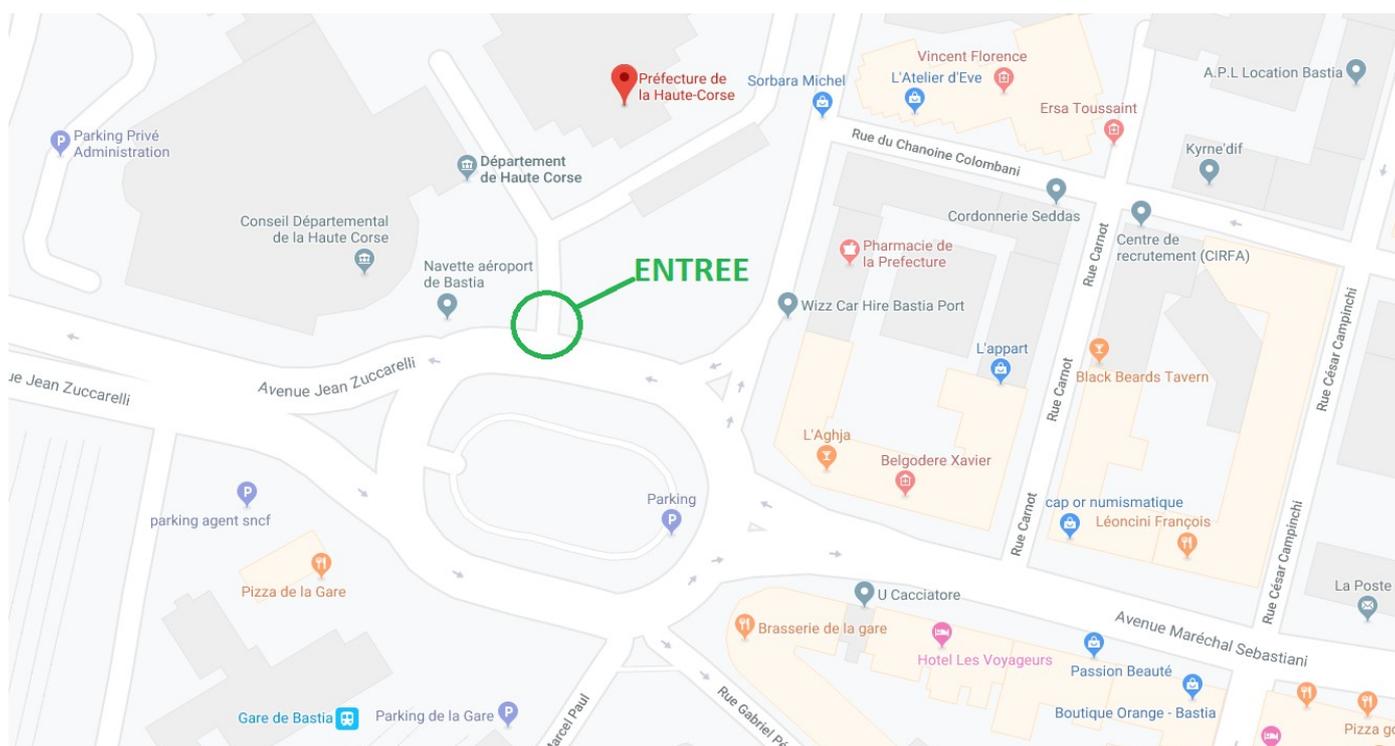
- Se rendre à la Préfecture en transports publics :

Ligne 1 : Arrêt mairie de Bastia

Ligne 1bis : Arrêt Préfecture

Ligne 6 : Arrêt Gare

Plan d'accès :



Vos démarches en ligne

Pour les informations locales, vous disposez des différentes démarches en ligne classés par dossier et type de démarche en ligne sur notre site internet :



<http://www.haute-corse.gouv.fr/demarches-administratives>

Toutes les informations actualisées dont vous avez besoin pour réaliser vos démarches sont sur le site www.service-public.fr

Il propose plusieurs palettes d'informations :

Des services en ligne :

- Changement d'adresse en ligne
- Demande d'acte civil-service gratuit (acte de naissance, mariage ou décès survenu en France)
- Achat en ligne du timbre fiscal – Passeport
- Demande en ligne de certificat de situation administrative (non gage ou non oppositions)

Des formulaires :

- Demande d'aide à la création et à la reprise d'une entreprise (Accre)
- Demande d'attestation d'accueil
- Demande d'inscription sur les listes électorales
- Demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule
- Demande de délivrance de permis de conduire par conversion d'un brevet militaire, par validation d'un diplôme professionnel ou levée d'une restriction



Au sein de la préfecture de la Haute-corse et aux horaires d'ouverture, vous disposez de deux points d'accueil numériques (PAN) pour vous accompagner dans vos démarches en ligne. Ils s'adressent prioritairement aux personnes ne disposant pas d'outils informatiques personnels, ou peu à l'aise avec Internet.



POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

UN ACCOMPAGNEMENT POUR
MES DÉMARCHES EN LIGNE

**Étrangers en France,
effectuez vos démarches* en ligne sur :**
<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr>



* Démarches actuellement concernées :
- validation des visas long séjour valant titre de séjour (VLT-TS),
- titre de séjour « étudiant »,
- titre de séjour « passeport talent »,
- titre de séjour « visiteur »,
- changement d'adresse,
- duplicata de titre de séjour.



**FAITES VOTRE DEMANDE
DE TITRE DE SÉJOUR
« PASSEPORT TALENT »
EN LIGNE**



- SALARIÉ QUALIFIÉ
D'ENTREPRISE INNOVANTE,
- CHERCHEUR,
- CRÉATEUR D'ENTREPRISE...



**DÉPOSEZ DIRECTEMENT
EN LIGNE VOTRE DEMANDE
DE TITRE DE SÉJOUR**



**ÉTUDIANT
ÉTRANGER**

SERVICE OUVERT
POUR LES PREMIÈRES DEMANDES
APRÈS VISA ET RENOUELEMENTS

Simple et rapides,
vos démarches en ligne sur le site :

administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr



DROITS AUX SÉJOURS DES ÉTRANGERS : ouvert sur rendez-vous téléphoniques au 04 95 34 50 39 les lundi et mercredi de 13h30 à 15h30 ou par courriel à pref-pan2b@haute-corse.gouv.fr en spécifiant votre demande de rendez-vous pour les séjours.

Bienvenue sur l'espace Détenteurs du système d'information sur les armes.



Le SIA évolue mensuellement. Actuellement, seules les personnes majeures disposant d'un permis de chasser peuvent créer leur compte.
Il sera possible de créer d'autres types de comptes très prochainement.



ARMES : ouvert sur rendez-vous téléphoniques au 04 95 34 50 39 du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 ou par courriel à pref-pan2b@haute-corse.gouv.fr en spécifiant votre demande de rendez-vous pour les armes.

L'accueil physique au sein de la préfecture

Les activités du bureau du séjour sont uniquement sur rendez-vous (avec convocation). Pour les autres services, l'accueil physique se fait également sur rendez-vous (en ligne ou sur le courriel du service concerné).

1. Vous pouvez contacter le **04 95 34 50 39**, pour une demande d'information générale et l'accompagnement de vos démarches en ligne.
2. Tous les matins de **8h30 à 11h30** du lundi au vendredi : **permis-cartes grises- armes-cni-passeport**
3. Tous les lundis et mercredis après-midi de **13h30 à 15h30** : **séjours**

Vous pouvez nous adresser également un message à l'adresse courriel :

pref-pan@haute-corse.gouv.fr

Pour toutes réclamation, un formulaire est à votre disposition sur le site :

<http://www.haute-corse.gouv.fr/demarche-qualite-et-sur-la-fiche-contact>

Les formulaires sont également disponibles à niveau de l'entrée piétonne (la guérite) de la préfecture. Une boîte aux lettres a également été installée pour y déposer les formulaires de réclamation. Le délai de réponse est de 10 jours maximum.

Vous avez également la possibilité de contacter les numéros suivants :

- Le **3400**, numéro national de l'agence nationale des titres sécurisés pour toutes vos démarches en ligne ([appel payant 0,80€ la minute](#))
- Vous pouvez joindre également le **3900**, numéro officiel du renseignement administratif et du service public: [Informations sur le 3939 \(appel payant 0,15€ la minute\)](#)

Les procédures réalisables par téléprocédure et voie postale

Exemples de procédures :

- Système d'immatriculation des véhicules
- Certificat de non-gage
- Professions réglementées
- Permis de conduire
- Passeport
- Carte nationale d'identité/passeport
- Acquisitions et détention d'armes
- Greffe des associations



Pour plus d'informations sur les procédures administratives :

<http://www.haute-corse.gouv.fr/demarches-administratives-r195.html>

Organisation des services de la préfecture



PRÉFET DE LA HAUTE-CORSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Rond-point du Maréchal Leclerc-de-Hauteclouque
CS 60007, 20401 BASTIA CEDEX 09

MAJ 23/08/2022 9h00
Version intranet

Standard : 04.95.34.50.00
Courriel : prefecture@haute-corse.gouv.fr

NOUVEAUTÉ

Le nouvel accueil numérique au sein de la préfecture



Dans le cadre de la démarche qualité, un nouvel espace numérique a été créé permettant d'être accueilli dans des conditions de confort pour la réalisation des démarches en ligne ;

Deux points d'accueil numérique ont nouvellement été disposés, dont l'un est consacré aux personnes en situation de handicap et avec l'accès d'une application en ligne « Elioz » pour les usagers en difficulté de Langue étrangères et pour les usagers sourds et malentendants.

L'utilisateur est accompagné par un médiateur numérique formé à la réalisation des démarches en ligne.



Une borne située sur la gauche vous permet de scanner votre convocation et d'être accueilli ET appelé par voie d'affichage dans les plus brefs délais par les services concernés.

Les bonnes pratiques de l'accueil



L'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique de la préfecture s'engage à décrocher en moins de 5 sonneries et à fournir une information la plus exacte possible avec courtoisie.

La préfecture de la Haute-Corse s'est dotée d'un serveur vocal interactif (SVI) permettant aux usagers de disposer, 24h/24 et 7j/7, des réponses à leurs demandes les plus fréquentes. Pour plus d'informations concernant les permis de conduire, carte grise, passeport ou carte national d'identité appelez le « 34 00 ».

L'accueil physique



1. Au préalable, l'utilisateur aura demandé un rendez-vous
2. Lors de son arrivée, il devra présenter son justificatif de rendez-vous à l'agent de police à l'entrée de la Préfecture.
3. L'utilisateur se présente dans le péristyle et le hall d'accueil.
4. L'agent du service prend en charge l'utilisateur.

1. L'accueil des usagers au guichet de l'accueil général

- Lorsqu'un usager se présente à la préfecture, il rencontre l'agent du guichet. Celui-ci :

- l'oriente vers les guichets répondant à sa demande, après avoir selon le cas, vérifié la complétude du dossier. Il l'invite à patienter en lui indiquant clairement l'espace d'attente.

- Soit, lui précise ou lui remet les fiches documentaires permettant de répondre à ses besoins, après l'avoir informé de la disponibilité de ces fiches en téléchargement sur le site internet de la préfecture et sur le site internet du service-public.

- Soit, l'oriente vers un médiateur numérique des points d'accueil numériques pour l'accompagner dans ses démarches

2.L'accueil des personnes handicapés

➤ **L'accueil des personnes à autonomie réduite.**

- Un dispositif d'accueil spécifique est mis en place sous réserve d'un appel préalable de l'agent en poste à la guérite nous informant de l'arrivée d'une personne à autonomie réduite.
- Le bâtiment de la préfecture est accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Les services disposent d'un guichet accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Lorsque l'utilisateur ne peut se déplacer seul vers un service, l'agent de l'accueil appelle le service concerné afin qu'un agent se déplace pour accueillir la personne et l'accompagner jusqu'au service.

➤ **L'accueil des personnes en difficultés.**

- Dès qu'un agent se rend compte qu'un usager a besoin d'assistance pour lire un document, remplir un formulaire (etc.), il lui apporte son soutien discrètement et avec tact. Il est également disponible à nos agents d'accueil de communiquer avec les usagers étrangers grâce au dispositif ElioZ (disponible sur le site de la préfecture).
- Une aide pour la rédaction de document administratif peut également vous être apportée par un agent d'accueil.

➤ **L'accueil des personnes malentendantes.**

Vous vivez dans le département de la Haute Corse, début décembre 2021, un nouvel accueil est ouvert aux personnes sourdes et malentendantes.

La préfecture de Haute corse apporte cet accès en contactant directement les différents services ou à vous rendre directement en préfecture pour communiquer en #LSF, #LFPC et #Texte avec la solution ElioZ Connect !

Pour appeler via notre annuaire --> <https://www.elioz.fr/elioz-connect/annuaire/>

Ou via le site internet de la préfecture de Haute Corse --> <http://www.haute-corse.gouv.fr/>

➤ **la formation du personnel à l'accueil physique et téléphonique :**

Afin de recevoir les usagers dans les meilleures conditions, la préfecture met régulièrement en place des formations pour les services-civiques et son personnel d'accueil.

Etant au cœur de la relation avec les usagers, ils doivent répondre aux demandes dans les meilleures conditions et les meilleurs délais.

L'accueil dématérialisé (courriels)

Les usagers ont la possibilité d'adresser un message électronique à la préfecture par le biais du formulaire de contact figurant à la rubrique « contact-coordonnées » de la page d'accueil du site internet de la préfecture.

www.haute-corse.gouv.fr

Ces messages parviennent sur la boîte fonctionnelle de la préfecture dont le suivi est géré par un agent dédié.

- Afin de respecter les engagements du référentiel Qual-e-pref, le courriel concernant une information générale doit être traité dans un délai maximum de **5 jours ouvrés**.
- La réponse dans le délai de 5 jours, faite par le service concerné, peut-être définitive ou d'attente, indiquant par exemple le service qui étudie sur le fond les informations à fournir.
- En cas de question complexe, les éléments de réponse pourront faire l'objet d'une lettre adressée par voie postale.

Les courriers

Réponse au courrier :

- Les courriers concernés : il s'agit de réponses à des courriers émanant de personnes physiques ou morales de droit privé (particulier, entreprises, associations), ne procédant pas d'une relation contractuelle préexistante et ne débouchant pas directement sur l'instruction d'une procédure. Ceci exclut notamment les interventions des élus (autres que les demandes de conseils) et les actes transmis au titre du contrôle de légalité.
- Le délai : afin de respecter les engagements qualité du référentiel Qual-e-pref, une réponse doit être apportée aux courriers dans un délai de **10 jours ouvrés**.
- La nature de la réponse : la réponse dans le délai de 10 jours ouvrés, faite par le service concerné, peut-être définitive ou d'attente, indiquant par exemple le service qui étudie sur le fond les informations à fournir. Ne pas omettre d'envoyer une réponse sur le fond dès que les éléments de réponse ont été portés à connaissance.

Procédure pour les suggestions et réclamations portant sur l'accueil

L'utilisateur a la possibilité d'adresser une réclamation écrite :

- En la déposant dans l'urne « suggestions - réclamations » située dans le hall d'accueil ou dans la boîte aux lettres au niveau de la guérite à l'entrée de la préfecture.
- En la transmettant par courrier à l'adresse suivante :

**Préfecture de la Haute-Corse
Rond point Maréchal Leclerc de Hautecloque
20401 Bastia**

- En la transmettant par courriel à l'adresse courriel de la préfecture :
- prefecture@haute-corse.gouv.fr ou depuis le site internet de la préfecture de la Haute-Corse (Fiche contact)
- Toute réclamation écrite portant sur le respect du référentiel et entrant dans le champ du référentiel Qual-e-pref, fait l'objet d'une réponse dans un délai maximum de 10 jours ouvrés pour les courriers et formulaire papier et de 5 jours ouvrés pour les courriels, dans la mesure où le requérant a mentionné ses coordonnées électroniques ou postales.
- Tout courrier postal ou courriel de réclamation portant sur le respect de nos engagements est transmis au référent qualité de la préfecture qui en assure le suivi.
- En ligne sur le site internet dans la rubrique « nous vous écoutons » :
<http://www.haute-corse.gouv.fr/demarche-qualite>

Pour l'année 2022, la Préfecture de Haute-Corse a souhaitée créer une enquête de satisfaction spécialement pour les points d'accueils numériques. Il s'agit du point central de l'accueil des usagers. Si vous souhaitez visualiser les résultats, le lien ci-joint vous permet d'y accéder :

<https://www.haute-corse.gouv.fr/demarche-qualite-a2427.html> .

Merci de votre visite !