



**PRÉFÈTE
DU LOT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

BIENVENUE A LA PRÉFECTURE DU LOT

GUIDE D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS



ÉDITION AOÛT 2022

Informations générales

Adresse postale

Préfecture du Lot
Place Jean-Jacques Chapou
46009 CAHORS Cedex

Attention : L'accès à la préfecture est Rue de la Légion d'Honneur



Horaires d'ouverture de la préfecture au public

Du lundi au jeudi : 9h00 - 12h00 / 13h30 - 16h30
Le vendredi : 9h00 - 12h00 / 13h30 - 16h00

Horaires d'ouverture du point numérique

Du lundi au vendredi : 9h00 - 11h30 / 14h00 - 15h30

Courriel

prefecture@lot.gouv.fr

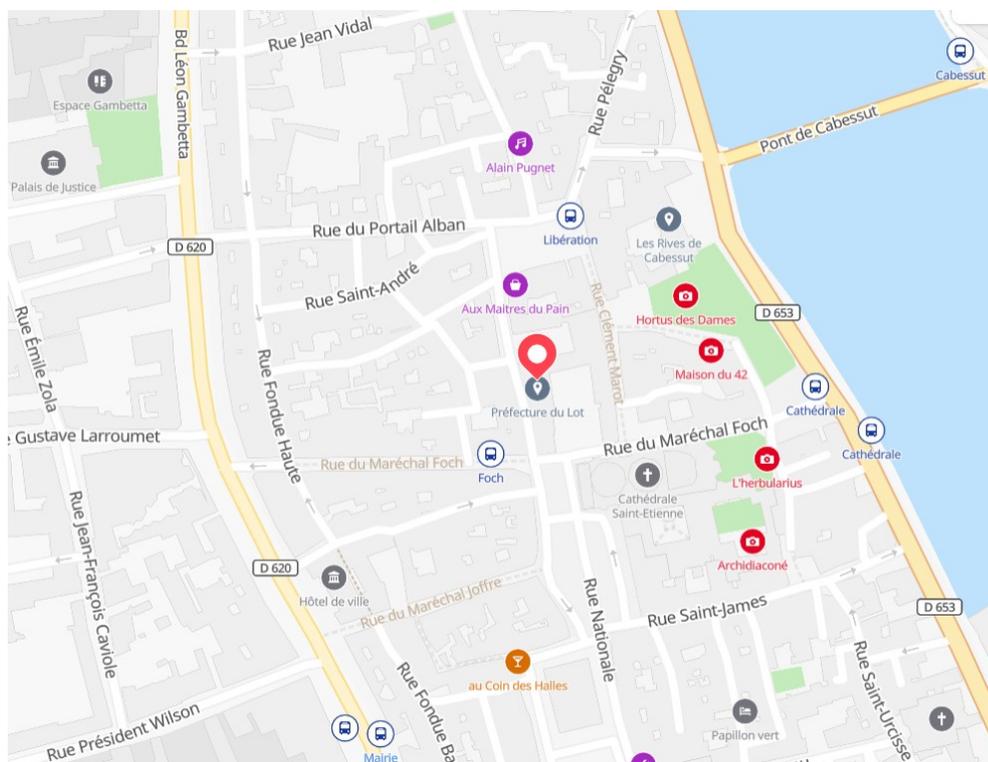
Standard

05 65 23 10 00

Du lundi au vendredi : 8h30 - 12h30 / 13h30 - 17h30

Comment se stationner à proximité de la préfecture ?

Les parkings disponibles sont situés :
- 27 Place Jean-Jacques Chapou,
- Place Galdémar,
- Allée Fénelon
(parking souterrain de l'amphithéâtre)



Les bonnes pratiques de l'accueil

1. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Les standardistes s'engagent à vous fournir une information la plus exacte possible avec courtoisie. Toutefois, le standard téléphonique n'a pas vocation à répondre à des situations administratives individuelles.

La préfecture du Lot dispose également d'un serveur vocal qui vous permet d'accéder, 24h/24 et 7j/7, à des informations d'ordre général.

Agence nationale des titres sécurisés (ANTS)	Allô Service Public	Standard téléphonique et Serveur vocal
<i>Certificat d'immatriculation, permis de conduire, passeport, carte d'identité</i>	<i>pour toute autre demande</i>	
34 00	39 00	05 65 23 10 00



2. L'ACCUEIL PHYSIQUE

Vous pouvez vous rendre en préfecture uniquement grâce à la prise de rendez-vous en ligne sur notre site Internet : <https://www.rdv.lot.gouv.fr/> pour les démarches relatives aux titres de séjour.

Cette digitalisation permet une meilleure prise en charge et réduit les délais d'attente au sein de la préfecture. **Avant de vous rendre en préfecture, n'oubliez pas votre convocation/preuve de rendez-vous ainsi qu'une pièce d'identité.**

Vous pouvez vous rendre également en préfecture sans rendez-vous pour toute demande d'information.

3. LES POINTS D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

La préfecture du Lot dispose d'un point d'accueil numérique.

Le point d'accueil numérique s'adresse prioritairement aux personnes ne disposant pas d'un outil informatique personnel. Il est animé par des médiateurs numériques qui offrent ainsi **un accompagnement personnalisé** pour conseiller les usagers, les guider et leur permettre de gagner en autonomie avec les télé-procédures.

Les démarches relatives aux certificats d'immatriculation, permis de conduire et pré-demandes cartes nationales d'identité/passeports sont à réaliser sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés : www.ants.gouv.fr

Pour prendre rendez-vous au point numérique de la préfecture :
pref-point-accueil-numerique@lot.gouv.fr





4. L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les bâtiments de la préfecture sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Signalez-vous dès votre arrivée à l'agent de sécurité, afin de permettre une prise en charge individuelle.

Matériel à disposition : registre public d'accessibilité, boucle à induction magnétique, ascenseurs.

5. VOS DÉMARCHES EN LIGNE

Pour les **informations locales**, vous disposez des différentes démarches en ligne classées par type sur notre site internet :

<https://www.lot.gouv.fr/demarches-administratives-r3633.html>

Toutes les informations nationales et actualisées dont vous avez besoin pour réaliser vos démarches sont disponibles sur le site :

<https://www.service-public.fr/>

Vous pouvez y retrouver 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, demande en ligne de certificat de situation administrative (non gage ou non oppositions)*

Et également des formulaires : *demande d'aide à la création et à la reprise d'une entreprise, demande d'attestation d'accueil, demande d'inscription sur les listes électorales, demande de délivrance de permis de conduire par conversion d'un brevet militaire, par validation d'un diplôme professionnel ou levée d'une restriction...*

SERVICES PUBLICS+



6. LA GESTION DES COURRIERS/COURRIELS

Vous avez la possibilité d'adresser un courriel aux services de la préfecture par le biais du formulaire de contact de notre site internet : <https://www.lot.gouv.fr/contacts-r3661.html> ou via : prefecture@lot.gouv.fr

Merci de veiller à **sélectionner ou d'indiquer l'objet correspondant à votre demande.**

Dans le cadre de la démarche qualité, **les services préfectoraux s'engagent à vous répondre dans un délai de 5 jours ouvrés pour toute demande d'information générale ou pour toute réclamation-suggestion reçue par courriel** (délai de 10 jours pour les courriers).

7. PROCÉDURE DE SUGGESTIONS- RÉCLAMATIONS

Afin d'**améliorer notre qualité de service**, nous vous invitons à nous faire part de **vos suggestions et de vos réclamations** sur les **conditions d'accueil en préfecture** (qualité de l'accueil, horaires d'ouverture, temps d'attente etc).

Nous vous invitons à vous rendre sur le formulaire Contacts du site internet et à sélectionner le thème « Déposer une réclamation/une suggestion » : <https://www.lot.gouv.fr/contacts-r3661.html>



8. A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

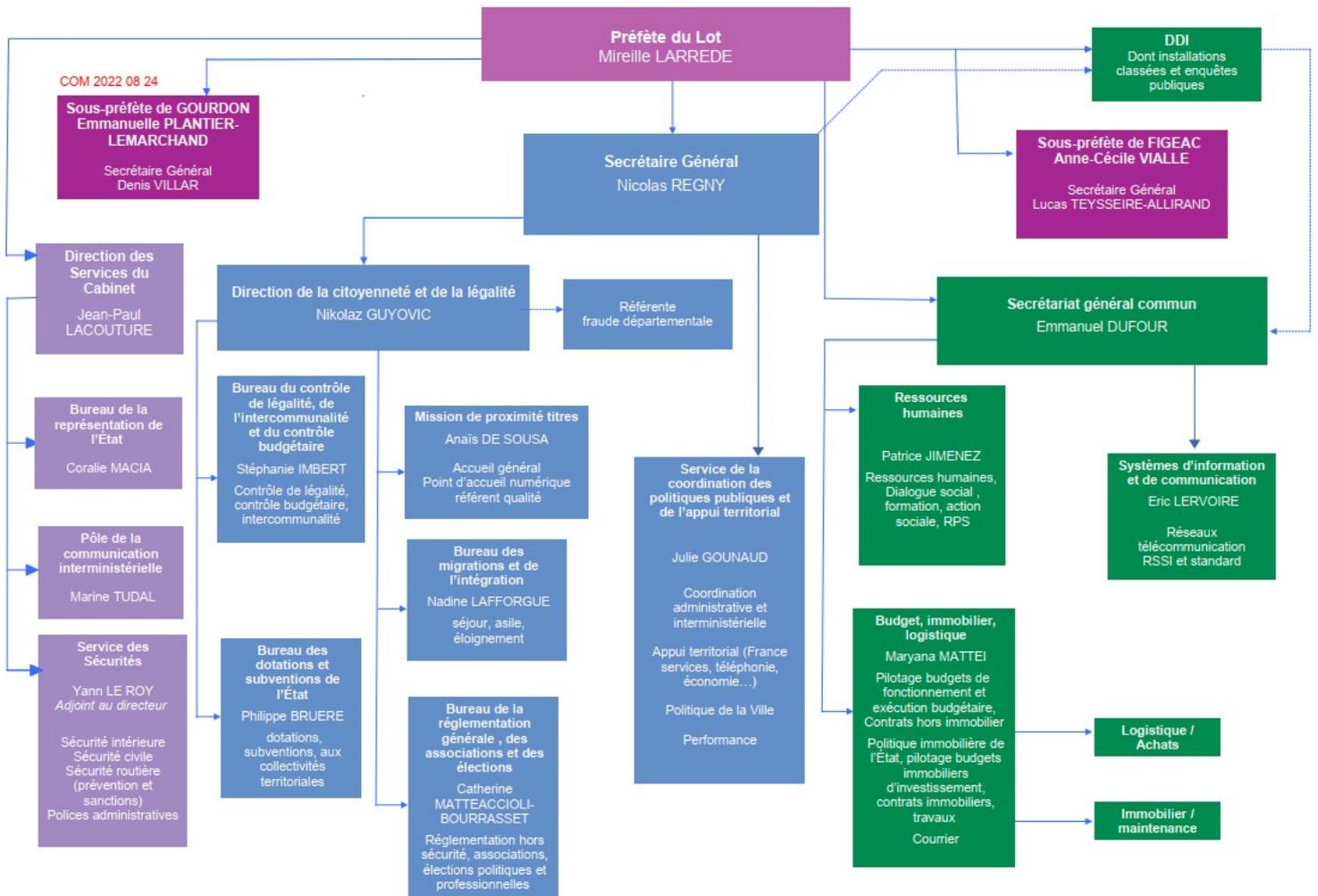
Dans le cadre de sa démarche qualité concernant l'accueil des usagers, la préfecture du Lot réalise **des enquêtes de satisfaction**, ainsi que des **campagnes d'appels et de courriels mystères**.

Quelques minutes suffisent pour compléter le formulaire et ainsi nous aider à améliorer la qualité de notre accueil. Ce questionnaire est totalement anonyme.

Pour plus d'informations : <https://www.lot.gouv.fr/participer-aux-enquetes-satisfactions-r4504.html>



Organisation des services de la préfecture



La qualité de la relation générale 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

La communication d'urgence en cas d'évènement majeur

Engagement N°47 : L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j -24/24h

Engagement N°48 : En moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD), sur décision préfectorale, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information

Engagement N°49 : Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement

Engagement N°50 : En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique (NU) sur ordre du préfet