

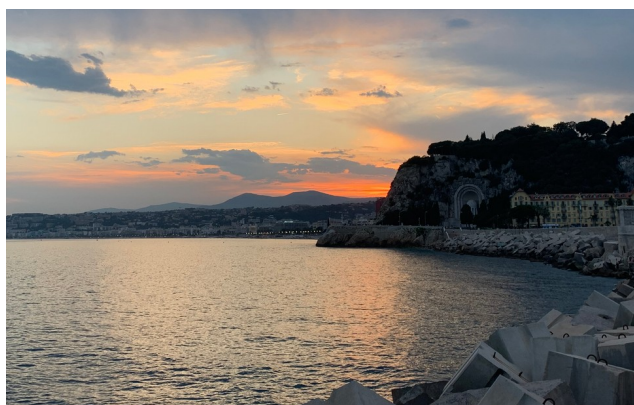


**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

BIENVENUE A LA PREFECTURE DES ALPES-MARITIMES

Guide d'informations à destination des usagers



INFORMATIONS GENERALES SUR LA PREFECTURE

Adresse postale :

**Préfecture des Alpes-Maritimes
Centre administratif départemental
des Alpes-Maritimes
147, boulevard du Mercantour
06286 NICE Cedex 3**

Attention : la préfecture des Alpes-Maritimes se situe au sein du Centre administratif des Alpes-Maritimes (CADAM)



Comment se rendre à la préfecture :

- **Accès par l'autoroute** : sortie 51 – Nice St Augustin

- Le CADAM est desservi par **des lignes de tramway et bus**. La ligne 2 de tramway direction CADAM vous permet d'y accéder facilement.

Pour plus d'informations : [Ligne d'Azur](#)

Plan d'accès à la préfecture des Alpes- Maritimes :



LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL

1. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

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 des Alpes-Maritimes dispose également d'un serveur vocal qui vous permet d'accéder, 24h/24 et 7j/7, à des informations d'ordre général.

ANTS

Cartes grises, permis
de conduire, CNI

34 00

Allô Service Public

pour toute autre
demande

39 00

Serveur vocal

de la Préfecture des
Alpes-Maritimes

04 93 72 29 99

Standard téléphonique

de la Préfecture des
Alpes-Maritimes

04 93 72 20 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.alpes-maritimes.gouv.fr/Prise-de-rendez-vous>

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.**

Modalités d'accueil à la préfecture des Alpes-Maritimes :

Uniquement sur rendez-vous

| | |
|----------------------------------|--|
| Points d'accueil numérique (PAN) | Lundi au vendredi : 9h30 – 12h30 |
| Visites médicales | Lundi au vendredi : 9h00 – 12h00 |
| Bureau du séjour | Lundi au vendredi : 9h00 – 14h30 |
| Bureau des examens spécialisés | Lundi au vendredi : 8h30 – 14h30 |
| Entretiens – Naturalisations | Lundi au vendredi : 9h00 – 14h30 |
| Autres services | Pas d'accueil du public – Formulaire de contact : http://alpes-maritimes.interieur.rie.gouv.fr/Contactez-nous |

3. LES POINTS D'ACCUEIL NUMERIQUE

La préfecture des Alpes-Maritimes dispose de deux points d'accueil numérique.

Les points d'accueil numérique s'adressent prioritairement aux personnes ne disposant pas d'un outil informatique personnel. Ils sont animés par des médiateurs numériques et offrent ainsi **un accompagnement personnalisé** pour conseiller les usagers, les guider et leur permettre de gagner en autonomie avec les télé-procédures.

Uniquement pour les cartes grises, permis de conduire et pré-demandes CNI/Passeports.

Pour prendre rendez-vous :

<https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/Prise-de-rendez-vous>

MON POINT NUMERIQUE



4. L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les bâtiments de la préfecture sont accessibles aux personnes à mobilité réduite – six emplacements leur sont réservés avant l'entrée dans le Centre administratif des Alpes-Maritimes : *parking parc-autos CADAM.*

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

Matériel à disposition : registres public d'accessibilité, boucles magnétiques, bandes podotactiles, signalétique.

5. VOS DEMARCHES EN LIGNE

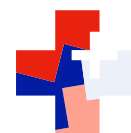
Pour les **informations locales**, vous disposez des différentes démarches en ligne classées par type sur le site Internet de la préfecture:

<https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/Demarches-administratives>

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, demande d'acte civil, achat en ligne du timbre fiscal (passeport)*, ainsi que différents formulaires pour réaliser vos démarches.

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 du site Internet de la Préfecture des Alpes-Maritimes.

Merci de veiller à **sélectionner le thème 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. PROCEDURE DE SUGGESTIONS-RECLAMATIONS

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 de la préfecture et à sélectionner le thème « *Qualité de l'accueil/Suggestions et réclamations* » :

<https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/Contactez-nous>



8. A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

Dans le cadre de sa démarche qualité concernant l'accueil des usagers, la préfecture des Alpes-Maritimes 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.alpes-maritimes.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Prefecture-et-sous-prefectures/A-votre-ecoute-pour-progresser>



LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES S'ENGAGE SUR :

LA QUALITE DE SA RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

- E.1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- E.2 Nous vous réservons un accueil attentif et courtois quel que soit le canal (accueil physique, téléphonique, courriers / courriels)
- E.3 Nous sommes à votre écoute pour progresser
- E.4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- E.5 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- E.6 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- E.7 Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- E.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 (option non retenue dans les Alpes-Maritimes)
- E.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)
- E.10 Nous répondons à tous vos appels de manière attentive en limitant au maximum votre temps d'attente
- E.11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet
- E.12 Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : www.service.public.fr
- E.13 Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- E.14 Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- E.15 Nous mettons à disposition au sein de nos locaux deux points numériques sécurisés
- E.16 Nous rédigeons nos courriers/courriels dans un langage adapté afin qu'ils puissent être compréhensibles fiables et complets
- E.17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- E.18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- E.19 Nous communiquons de manière active sur Facebook et Twitter
- E.20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

LA COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

- E.47 Nous activons en moins d'une heure une cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
- E.48 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
- E.49 Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur
- E.50 Nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet en cas de nécessité