

MEMENTO DE L'ACCUEIL DE L'USAGER EN PREFECTURE DES VOSGES ET DANS LES SERVICES DE L'ETAT



Création : décembre 2021

Mise à jour : novembre 2022

BIENVENUE A LA PREFECTURE DES VOSGES

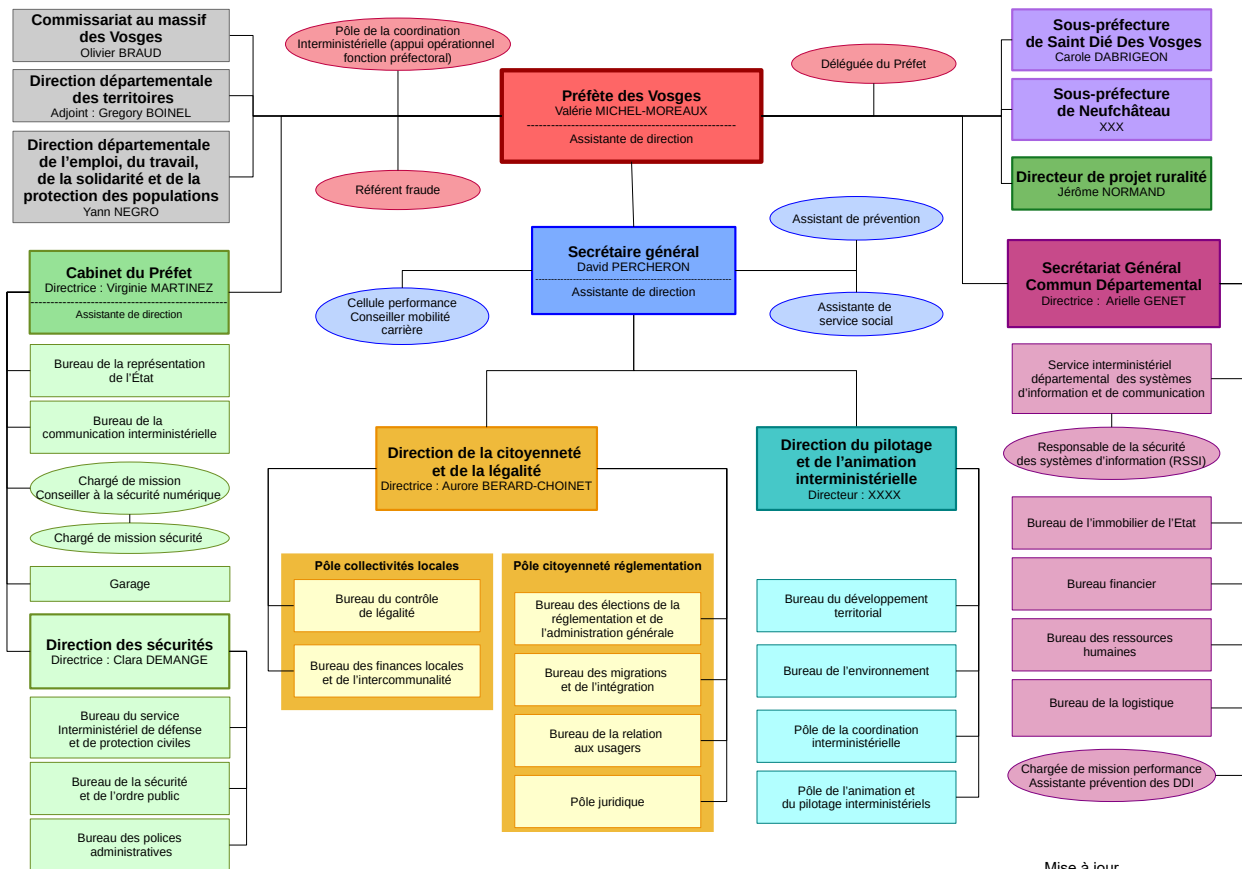
Sommaire

Quel est le rôle du préfet dans le département ?	P 3
L'organigramme des services de la préfecture et des sous-préfectures	p 3
Comment vous renseigner avant de vous déplacer à la préfecture ?	P 4
Quelles sont les modalités d'accès à nos locaux ?	P 4
Quels sont les horaires et les modalités d'accueil de nos services ?	P 5
Votre accompagnement dans les téléprocédures de délivrance de titres	P 6
Quels sont les services de l'État dans les Vosges et quelles sont leurs missions ?	P 9
Nos démarches qualité	p 14

Quel est le rôle du préfet de département ?

- Veiller au maintien de l'ordre public et à la sécurité des personnes et des biens
- Permettre l'exercice des droits et des libertés des citoyens
- Contrôler la légalité des actes des collectivités locales
- Mettre en œuvre et coordonner à l'échelon local les politiques du Gouvernement : emploi, cohésion sociale, aménagement du territoire, développement économique, environnement...
- Gérer et répartir les dotations et subventions de l'État à l'échelon local

L'organigramme des services de la préfecture et des sous-préfectures



Mise à jour
9 novembre 2022

Comment vous renseigner avant de vous déplacer dans nos locaux ?

Par consultation des sites internet utiles pour vos démarches

<http://www.vosges.gouv.fr>

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

<https://www.ants.gouv.fr>

Par téléphone :

au 03 29 69 88 88

Contact citoyen : 3400

Informations d'ordre général : 3939

Par courriel :

prefecture@vosges.gouv.fr

Par courrier

adresse postale :

Préfecture des Vosges

Place Foch

88025 EPINAL CEDEX

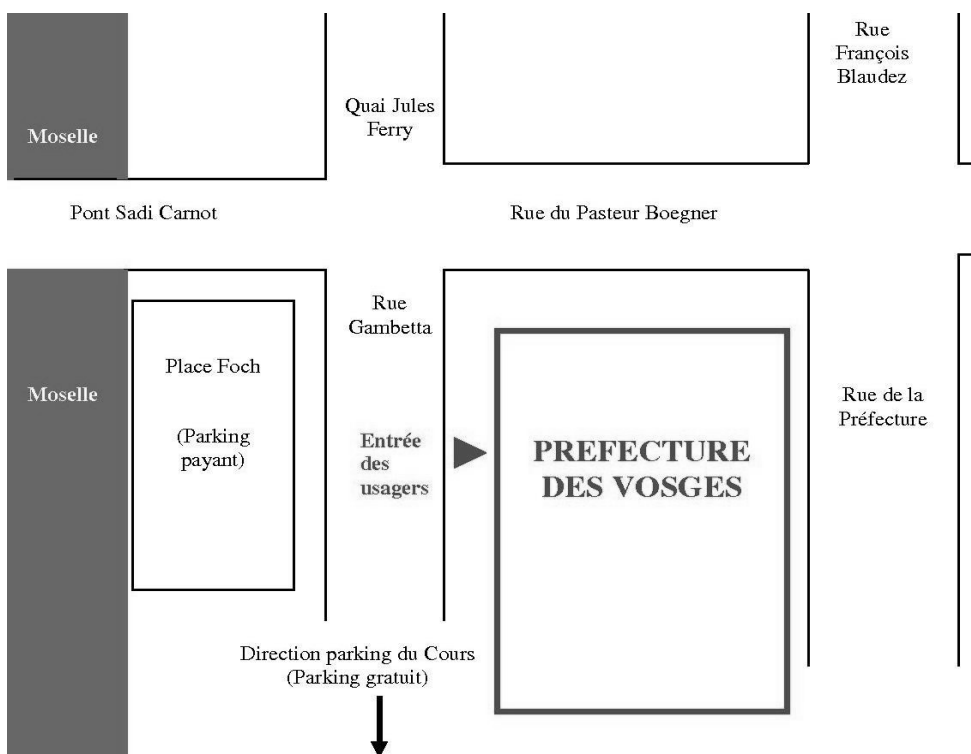
Quelles sont les modalités d'accès à nos locaux ?

Notre adresse :

Place Foch à EPINAL

Notre localisation dans la ville d'EPINAL :

GPS :48.173008,6.448238



Se rendre à la préfecture en bus :

Ligne 5 :

sens La Vierge-Golbey : arrêt Préfecture,

Sens Golbey-La Vierge : arrêt Thiers ou Place des Vosges puis rejoindre la préfecture à pied en moins de 10 mn

S'y rendre en véhicule :

Aires de stationnement à moins de 10 mn à pied :

- gratuite : « Petit Champ de Mars », rue Gambetta (600 places), parking desservi par une navette gratuite toutes les 10 mn : arrêt Quai Jules Ferry
- gratuite : « Espace Louvière », rue de la Louvière (140 places)
- gratuite : « Crousse » rue Aristide Briand (75 places)
- payante : « Place Foch » devant la préfecture (38 places)
- payante : « Marché couvert » 9 rue de la Comédie (38 places)

Accessibilité de nos locaux : entrée du public Place Foch

Nous avons prévu pour les personnes à mobilité réduite :

- une place de parking spécifique sur la place Foch (en face de l'entrée de la préfecture, parking payant)
- une rampe d'accès aménagée pour l'accès à l'entrée de la préfecture place Foch.
- une procédure d'accueil personnalisée par nos agents
- un élévateur et un ascenseur permettant l'accès aux étages.

Quels sont les horaires et les modalités d'accueil de nos services ?

La préfecture est ouverte de 8h30 à 12h et de 13 h30 à 17 h

Nos services accueillent uniquement sur rendez-vous.

Service	Horaires d'accueil des usagers
Point d'accueil numérique pour recevoir un accompagnement pour les téléprocédures de permis de conduire, certificat d'immatriculation, carte nationale d'identité et passeports	Sur rendez-vous pris en ligne http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20823 ou par courriel, si difficulté pref-missions-proximite@vosges.gouv.fr
Point d'accueil numérique pour recevoir un accompagnement pour les téléprocédures du droit au séjour des étrangers	Sur rendez-vous pris en ligne https://www.vosges.gouv.fr/booking/create/23677 ou par courriel si difficulté pref-sejour@vosges.gouv.fr
Point d'accueil numérique pour recevoir un accompagnement pour l'inscription au système d'information sur les armes	Sur rendez-vous pris en ligne https://www.vosges.gouv.fr/booking/create/9798
Première demande de titre de séjour	Sur rendez-vous pris en ligne http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20742 ou par courriel si difficulté pref-sejour@vosges.gouv.fr
Renouvellement des titres de séjour	Sur rendez-vous pris en ligne

	http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20024 ou par courriel si difficulté pref-sejour@vosges.gouv.fr
Renouvellement des attestations de demandeurs d'asile	Sur rendez-vous pris en ligne http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20772 ou par courriel si difficulté pref-rdv-asile@vosges.gouv.fr
Titre de séjour pour soins	Sur rendez-vous pris en ligne http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20748 ou par courriel si difficulté pref-etranger-malade@vosges.gouv.fr
Accueil des mineurs étrangers non accompagnés réservé au Conseil départemental	Sur rendez-vous pris en ligne http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20753 ou par courriel si difficulté pref-mna@vosges.gouv.fr
Commission médicale des permis de conduire (arrondissement d'Épinal)	sur rendez-vous pris en ligne : http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/14296 ou par courriel pref-missions-proximite@vosges.gouv.fr
Suspensions de permis de conduire	Sur rendez-vous pris en ligne http://www.vosges.gouv.fr/booking/create/20850 ou par courriel pref-suspensions-permis@vosges.gouv.fr
Accueil du bureau du contrôle de légalité des actes des collectivités territoriales	Sur rendez-vous pris par courriel pref-contrôle-legalite@vosges.gouv.fr
Dépôt des actes budgétaires	Sur rendez-vous pris par courriel pref-financeslocales88@vosges.gouv.fr
Pôle intercommunalité	Sur rendez-vous pris par courriel pref-intercommunalite@vosges.gouv.fr
Autres services de la préfecture	Rendez-vous pris par téléphone Standard : 03 29 69 88 88 qui vous orientera vers le service concerné par votre demande qui fixera le rendez-vous

Fermetures exceptionnelles de nos services :

Nous nous engageons à vous informer des modifications de nos conditions d'accueil par une mise à jour de notre site internet www.vosges.gouv.fr au plus tard 3 jours ouvrés avant leur mise en place.

Votre accompagnement dans les téléprocédures de délivrance de titres

Depuis 2017, vos démarches doivent être effectuées en ligne sur ordinateur, tablette ou smartphone après avoir créé votre compte ou vous identifier avec France connect (avec votre compte impôts, Ameli, la poste ou MSA)

Certificat d'immatriculation des véhicules :

Toute demande (vente, changement de titulaire, changement d'adresse, immatriculation provisoire ou définitive d'un véhicule d'importation, changements de caractéristiques, certificat de non-gage, corrections, etc.) doit être déposée par voie dématérialisée sur les sites internet de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés suivants :

<https://www.ants.gouv.fr>

<https://immatriculation.ants.gouv.fr>

Vous pouvez également vous adresser à un professionnel du commerce automobile habilité à traiter votre demande. La liste des professionnels habilités dans le département des Vosges est disponible par un lien figurant sur notre site internet : <http://www.vosges.gouv.fr/Demarches-administratives/Certificats-d-immatriculation-des-vehicules>

Permis de conduire :

Toute demande de permis de conduire doit être effectuée en ligne sur les sites internet de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés suivants :

<https://www.ants.gouv.fr>

<https://www.permisdeconduire.ants.gouv.fr>

Carte d'identité et passeports :

Avant de vous rendre dans l'une des mairies dotées d'un dispositif de recueil de cartes d'identité/passeports, un formulaire de pré-demande devra être établi en ligne sur le site suivant :

<https://www.ants.gouv.fr>

Liste des mairies des Vosges habilitées à recueillir votre demande de titre : La Bresse, Bruyères, Capavenir Vosges, Chantraine, Charmes, Darney, Epinal, Fraize, Gérardmer, Golbey, Lamarche, Mirecourt, Neufchâteau, Rambervillers, Raon-L'Etape, Remiremont, Saint-Dié-des-Vosges, Senones, Le Thillot, Vagney, Vittel et Xertigny.

Toutes les informations utiles sur ces téléprocédures sont également disponibles sur le site de la préfecture des Vosges

<http://www.vosges.gouv.fr/Demarches-administratives>

Si vous souhaitez être accompagné (e) dans vos démarches ou si vous ne disposez pas d'un équipement permettant d'accomplir une téléprocédure, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point d'accueil numérique où vous pourrez bénéficier de l'accompagnement d'un médiateur numérique en prenant rendez-vous.

Des points d'accueil numériques sont également installés dans les sites suivants :

Sous-préfecture de Neufchâteau, 24 rue Saint Jean

Sous-préfecture de Saint-Dié des Vosges, Place Jules Ferry

31 maisons de service au public ou France Service dont les coordonnées sont consultables sur le site de la préfecture

<http://www.vosges.gouv.fr/Demarches-administratives>

Titres de séjour en France

Des téléprocédures sont progressivement mises en œuvre pour effectuer une demande de titre de séjour en France.

Les téléprocédures déjà accessibles par le lien ci-dessous

<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr> ou lien à recopier dans le navigateur de votre ordinateur, tablette ou smartphone.

Démarches devant obligatoirement être réalisées en ligne
Demande de duplicata (perte ou vol du titre de séjour)
Demande de changement d'adresse, modification de l'état civil
Changement de situation familiale
Demande de document de circulation pour étranger mineur (DCEM)
Demande ou renouvellement de titre de séjour « visiteur »
Demande ou renouvellement de titre de séjour « étudiant »
Demande ou renouvellement de titre de séjour « passeport-talent »
Demande ou renouvellement de titre de séjour pour les citoyens de l'Union européenne et les membres de leur famille
Demande ou renouvellement de titre de séjour pour les bénéficiaires d'une protection internationale
Demande d'une autorisation de travail par l'employeur ou avis sur une convention de stage
Demande de titre de voyage pour étranger bénéficiaire d'une protection internationale (TVE)

Pour les démarches listées ci-dessus, aucun rendez-vous ne doit être pris pour accéder au guichet de la préfecture.

En cas de difficulté technique pour accéder à votre dossier ou déposer votre demande : vous devez téléphoner au Centre de Contact Citoyen de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) au 0 806 001 620 ou remplir le formulaire de contact présent sur le site <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr>

Si vous ne disposez pas d'équipement pour réaliser votre démarche en ligne, vous pouvez être accompagné au point d'accueil numérique de la préfecture en prenant rendez-vous <https://www.vosges.gouv.fr/booking/create/23677>

Quels sont les services de l'État dans les Vosges et quelles sont leurs missions ?

ADMINISTRATION PREFECTORALE

PREFECTURE DES VOSGES

Place Foch

88026 EPINAL CEDEX

☎ 03 29 69 88 88

courriel : prefecture@vosges.gouv.fr

SOUS-PREFECTURE DE NEUFCHATEAU

Place des Cordeliers
88300 NEUFCHATEAU

☎03 29 69 89 79

courriel : sp-neufchateau@vosges.gouv.fr

SOUS-PREFECTURE DE SAINT-DIE-DES-VOSGES

1 place Jules Ferry
88100 SAINT-DIE-DES-VOSGES

☎03 29 69 89 59

courriel : sp-saint-die@vosges.gouv.fr

AGRICULTURE, ENVIRONNEMENT, AMENAGEMENT ET LOGEMENT**DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES (DDT)**

22 à 26 avenue Dutac
88000 EPINAL

☎03 29 69 12 12

courriel : ddt@vosges.gouv.fr

Principales missions :

- économie agricole et forestière (aides aux agriculteurs, développement rural et réglementation et aides forestières)
- environnement et risques (politique territoriale de l'eau, police environnementale, police de l'eau et des milieux physiques, biodiversité de la nature et des paysages, prévention des risques)
- prévention et éducation routière
- logement et urbanisme (stratégies d'aménagement, urbanisme, environnement et climat, rénovation de bâtiment, application du droit des sols et logement social et accessibilité)

UNITE DEPARTEMENTALE DE LA DIRECTION REGIONALE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'AMENAGEMENT ET DU LOGEMENT (UD-DREAL)

22 à 26 avenue Dutac - CS90021
88027 EPINAL CEDEX

☎03 54 44 03 10

courriel : ud.dreal-grand-est@developpement-durable.gouv.fr

Missions :

L'unité départementale est l'échelon de proximité de la DREAL Grand-Est pour accompagner les territoires dans les domaines suivants :

- la transition énergétique, écologique et solidaire
- le renforcement de la multi-modalité, de la fluidité et de la sécurité des transports
- la prévention des risques naturels, accidentels, chimiques, industriels (guichet unique des dossiers d'installations classées pour l'environnement), la préservation des ressources naturelles et la biodiversité

TRAVAIL EMPLOI SOLIDARITE ET PROTECTION DE LA POPULATION

DIRECTION DEPARTEMENTALE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL, DES SOLIDARITES ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS (DDETSPP)

Parc économique du Saut le Cerf, 4 avenue Rose Poirier

BP 61029

88050 EPINAL Cedex 09

☎03 29 68 48 48

courriel : ddetspp@vosges.gouv.fr

Missions :

- protection et santé des consommateurs (sécurité des produits alimentaires, sécurité des produits industriels et des services)
- productions animales et environnement (santé et protection animale, services vétérinaires d'inspection des abattoirs, prévention des impacts environnementaux liés à l'élevage, suivi des installations classées pour l'environnement)
- Travail (inspection du travail, renseignements sur le droit du travail, suivi des accords d'entreprise, intéressements et participation, ruptures conventionnelles, repos dominical)
- Mutations économiques des entreprises (activité partielle, entreprises en difficulté, modernisation des entreprises, formation des salariés)
- Accès à l'emploi et développement de l'activité (contrats aidés, insertion par l'activité économique, services à la personne, politique travailleurs handicapés)
- Prévention des exclusions et insertion sociale (protection des personnes vulnérables, politique migratoire, accès au logement social et prévention des expulsions locatives)
- Intégration des réfugiés et étrangers en situation régulière
- Stratégie de lutte contre la pauvreté
- Politique de la ville (appels à projets et accompagnement des porteurs de projets bénéficiaires des dispositifs « quartiers Politique de la ville » et coordination et suivi des actions)
- Droits des femmes et égalité (prévention et lutte contre les violences faites aux femmes et intra-familiales, égalité femmes/hommes)

DIRECTION TERRITORIALE DE POLE EMPLOI

3 place Général de Gaulle

BP 5172

88000 EPINAL

courriel : dda.vosges@pole-emploi.fr

Missions

- accueil et orientation et accompagnement dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle
- collecte les offres des entreprises, les conseille dans leurs recrutements et les met en relation avec les demandeurs
- contrôle de la recherche d'emploi
- indemnisation des ayants-droits pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État

SANTE**DELEGATION TERRITORIALE DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE (ARS)**

1 Quartier de la Madgdeleine - CS61019

88060 EPINAL

☎03 29 64 66 23

courriel : ars-dt-delegue@ars.sante.fr

La délégation territoriale des Vosges est l'échelon de proximité de l'agence régionale de santé

Missions

- mise en œuvre des politiques de santé
- protection de la santé de la population
- sécurité sanitaire et salubrité en lien avec les collectivités locales
- fonctionnement de l'offre de soins (professionnels de santé et établissements de santé) et des établissements médico-sociaux (personnes âgées, personnes en situation de handicap)

FINANCES**DIRECTION DEPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES (DDFIP)**

25 rue Antoine Hurault

BP 51099

88060 EPINAL CEDEX 9

☎03 29 69 25 25

courriel : ddfip88@dgfip.finances.gouv.fr

Missions

- calcul et recouvrement des impôts directs et indirects des particuliers et des professionnels et mise en œuvre des procédures de contrôle fiscal et poursuites pour recouvrement forcé
- diffusion de données cadastrales et enregistrement de la publicité foncière
- contrôle et paiement des dépenses de l'État et des collectivités locales et recouvrement de leurs recettes fiscales
- tenue de la comptabilité des collectivités locales
- évaluation et gestion domaniale, mise en œuvre de la politique immobilière de l'Etat
- expertise financière, conseil et soutien aux entreprises en difficulté

BUREAU D'EPINAL DE LA DIRECTION GENERALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS

zone industrielle de la Voivre
16 avenue Pierre Blanck
BP 1028
88050 EPINAL
☎09 70 27 75 99
courriel : r-epinal@douane.finances.gouv.fr

Missions

- lutte contre la fraude et les grands trafic internationaux
- contrôle des flux commerciaux en assurant leur fluidité, leur sécurité et leur qualité
- perception des recettes fiscales de l'État : droits de douane, TVA des produits importés des pays tiers à l'Union Européenne, impôts indirects sur les tabacs, alcools et produits pétroliers et fiscalité environnementale

EDUCATION

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES SERVICES DE L'EDUCATION NATIONALE (DDSEN)

17 -19 rue Antoine Hurault
88000 EPINAL
☎03 29 64 80 80
courriel : ce.ia88@ac-nancy-metz.fr

Missions

- gestion des moyens humains et matériels de l'enseignement du 1^{er} et 2^{ème} degré public et privé sous contrat
- inspection et conseil pédagogique
- promotion de la santé des élèves et prévention des risques
- organisation des examens et concours
- mission jeunesse, engagement et sports

ARCHITECTURE ET PATRIMOINE

UNITE DEPARTEMENTALE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE (UDAP)

5 Quartier de la Magdeleine
Bâtiment B, entrée 5
rue du général Haxo
88026 EPINAL
☎03 29 29 25 80
courriel : udap.vosges@culture.gouv.fr

Missions

- relais de l'ensemble des politiques relatives au patrimoine et à la promotion de la qualité architecturale, urbaine et paysagère au niveau départemental
- contrôle et expertise des projets menés dans les espaces protégés
- contribution à l'amélioration des projets proposés par les particuliers et les maîtres d'ouvrage publics
- conservation des monuments historiques (architecte des bâtiments de France)

DEFENSE

DELEGATION MILITAIRE DEPARTEMENTALE

Maison des armées
1 avenue des templiers
88000 EPINAL
☎03 29 29 28 80

Missions

- responsable militaire dans le département
- conseil le préfet sur le plan militaire et intervient à ses côtés lors des crises

DIRECTION DEPARTEMENTALE DE L'OFFICE NATIONAL DES ANCIENS COMBATTANTS ET VICTIMES DE GUERRE

17-19 rue Gambetta
BP 349
88009 EPINAL CEDEX
☎03 29 64 00 75
courriel : sd88@onacvg.fr
courriel avec pièces jointes : sd88onacvg@gmail.com

Missions

- déclinaison locale des différentes missions conférées par l'État à l'Office en matière de droits à reconnaissance, réparation et solidarité envers les anciens combattants, victimes de guerre et d'actes de terrorisme.
- valorisation de la mémoire des conflits contemporains et des nécropoles nationales

SECURITE

DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA SECURITE PUBLIQUE

Hôtel de police
Place Clémenceau
88000 EPINAL
☎03 29 69 17 17 – urgence 17

Missions

- protection des personnes et des biens
- assistance à la population veille de la tranquillité et du maintien de l'ordre public.
- le directeur départemental, commissaire de police, conseille le préfet en matière de sécurité publique.

GROUPEMENT DE GENDARMERIE

8 rue du Professeur Roux
88000 EPINAL
☎03 29 33 17 17

Missions

- commandement des compagnies de gendarmerie du département qui ont des missions de police judiciaire (crimes et délits), administrative (sécurité et ordre public, sécurité routière, assistance aux personnes en danger) et militaire en zone rurale et périurbaine
- mission de renseignement des autorités publiques

SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS (SDIS)

Voie Husson

88190 GOLBEY

☎ 03 29 69 53 10

courriel : contact@sdis88.fr

Missions

Le SDIS est placé sous la double autorité du préfet (opérationnel) et du Président du conseil d'administration (administratif et financier) :

- commandement des groupements territoriaux qui comprennent des centres de secours principaux, des centres de secours et centres de premières interventions
- prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies
- avec le concours des autres services et professionnels concernés, protection et lutte contre les autres accidents, sinistres et catastrophes, évaluation et prévention des risques technologiques ou naturels ainsi que l'organisation des moyens de secours

Retrouvez des informations sur l'accès à ces services de l'État et sur les horaires d'ouverture au public sur le site accessible par le lien ci-dessous

<http://www.vosges.gouv.fr/Services-de-l-Etat>

Nos démarches qualité



Qual-e-pref

L'accueil des usagers en Préfecture a évolué depuis 2017 avec le transfert de trois missions de délivrance de titres vers les centres d'expertise et de ressource de titre (Carte nationale d'identité et passeports, permis de conduire, certificat d'immatriculation de véhicules ainsi que les démarches associées).

Après réorganisation de nos services pour mieux répondre à vos attentes, nous nous sommes engagés dans une démarche visant à améliorer les conditions de votre accueil physique, téléphonique et numérique.

La préfecture a obtenu le **label Qual-e-pref** le 20 octobre 2022, après audit de la société SOCOTEC Environnement,

pour le respect des engagements d'accueil du public suivants :

- 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
- 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
- nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national (3400) dédié à la délivrance de 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 actualisées 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
- plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur 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 ou 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 (Facebook et/ ou Twitter)
- nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

pour le respect des engagements liés à la communication d'urgence en cas d'évènement majeur :

- l'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j et 24 /24h
- en moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD), sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, 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
- des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- en cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public, à l'aide du numéro unique (NNIP) sur ordre du préfet

Dans le cadre de notre démarche qualité,

Vous pouvez nous contacter pour nous faire part d'une suggestion ou une réclamation sur nos conditions d'accueil du public du public ou signaler une erreur sur une page de notre site internet :

Un formulaire est à votre disposition sur notre site pour déposer une suggestion ou une réclamation afin d'améliorer en continu vos conditions d'accueil. Il est accessible par le lien ci-dessous

<http://www.vosges.gouv.fr/Contact>

puis choisir le thème « réclamations/suggestions dans le menu déroulant ou « signaler une erreur sur le site internet »

Un formulaire et une urne sont également à votre disposition à cet effet dans le hall de la préfecture pour y déposer vos remarques.

Vous avez également la possibilité de nous faire part de vos réclamations et propositions d'amélioration de notre accueil par courrier.

La labellisation Qual-e-pref est cohérente avec la démarche Services Publics+, applicable à l'ensemble des services de l'État.



La préfecture, à l'instar des autres services de l'État, s'inscrit dans la deuxième démarche qualité « **Services publics+** » qui compte 9 engagements

- 1) dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2) nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3) vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4) nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5) vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier
- 6) vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7) vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier vos démarches
- 8) nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
- 9) nous sommes éco-responsables

A noter

8 de ces 9 engagements sont déjà pris en compte au titre du label Qual-e-pref.

Dans le cadre de la démarche qualité Services Publics+, vous pouvez partager votre expérience pour contribuer à l'amélioration des services de l'État en vous connectant grâce au lien suivant :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr>

puis l'onglet « je donne mon avis »