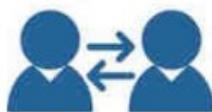


BIENVENUE à la préfecture du Val-de-Marne



La préfecture du Val-de-Marne répond aux exigences de la réglementation d'accessibilité d'un établissement recevant du public



Guide à l'attention des usagers de la préfecture

Document disponible à l'accueil de la préfecture du Val-de-Marne
et sur le site :

<https://www.val-de-marne.gouv.fr/Demarches-administratives/Horaires-et-coordonnees>

Sommaire

| | |
|--|-------|
| I. Contexte... | p. 3 |
| II. Textes de référence... | p. 3 |
| III. Coordonnées de la préfecture du Val-de-Marne... | p. 4 |
| IV. Horaires d'accueil de la préfecture... | p. 4 |
| V. Accès à la préfecture du Val-de-Marne... | p. 5 |
| VI. Facilités mises à votre disposition... | p. 8 |
| VII. Circulation dans l'enceinte de la préfecture... | p. 9 |
| L'accueil général | p. 10 |
| Le Point d'Accueil Numérique (PAN) | p. 11 |
| La commission médicale | p. 12 |
| Les services de l'asile et de la naturalisation | p. 13 |
| La mission de proximité du CERT CNI/PSP | p. 14 |
| Le bureau du séjour des étrangers | p. 15 |
| VIII. Rendre accessible ses services à tous les publics... | p. 16 |
| A. Personnes avec une déficience auditive | p. 17 |
| B. Personnes avec une déficience visuelle | p. 18 |
| C. Personnes avec une déficience motrice | p. 19 |
| D. Personnes avec une déficience mentale/difficulté | p. 20 |
| Charte de l'utilisateur | p. 21 |

I. CONTEXTE

Depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles à tous les types de handicap. Ils doivent permettre à tout le monde, sans distinction, de pouvoir y accéder, y circuler et recevoir les informations diffusées.

La préfecture doit mettre à disposition de ses usagers un document afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des services proposés.

Il s'agit d'un outil de communication entre la préfecture et les usagers, un moyen de promouvoir la qualité d'un accueil de tous les publics et de l'attention portée à chacun.

II. TEXTES DE RÉFÉRENCE



Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034307896>

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034454237/>

III. COORDONNÉES DE LA PRÉFECTURE DU VAL-DE-MARNE

| | |
|--|--|
| Raison sociale | Préfecture du Val-de-Marne |
| Adresse postale | 21-29 avenue du Général de Gaulle 94038 CRÉTEIL |
| Coordonnées GPS | Latitude 48,7823039 Longitude 2,4511617 |
| Téléphone standard | 01.49.56.60.00 |
| Courriel | prefecture@val-de-marne.gouv.fr |
| Site internet | https://www.val-de-marne.gouv.fr/ |
| Nom du représentant | La préfète du Val-de-Marne |
| Numéro Siret | 17940001500014 |
| L'établissement fait-il partie de la 5^e catégorie | Non |
| Effectif des personnes reçues | 1200- CAT2 |
| L'établissement possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) | Oui |
| Existe-t-il un registre de sécurité | Oui |

IV. HORAIRES D'ACCUEIL DE LA PRÉFECTURE

La préfecture vous accueille sur rendez-vous de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 du lundi au vendredi.

Un agent d'accueil est présent durant les heures d'ouverture au public afin de vous renseigner et de vous orienter.

Un accueil téléphonique est assuré par le standard 24h/24, 7 jours sur 7.

Le serveur vocal interactif national est également à disposition en composant le 3939.

Par ailleurs le site Internet <https://www.service-public.fr/> permet d'obtenir des informations de toute nature sur la réglementation concernant les sujets de la vie courante et sur les démarches des usagers.

En dehors des horaires d'ouverture, il est possible de consulter les informations générales disponibles au niveau des panneaux d'affichage extérieurs.

V. ACCÈS À LA PRÉFECTURE DU VAL-DE-MARNE

- Entrée de la préfecture :

L'entrée de la préfecture se situe au 21-29 avenue du Général de Gaulle
94038 CRÉTEIL

« L'accès est réservé aux usagers ayant un rendez-vous »

Les agents d'accueil prennent l'ensemble des mesures nécessaires pour accompagner les usagers souffrant d'un handicap.



Vous pouvez vous rendre à la préfecture du Val-de-Marne en :

Transports en commun

- ✓ Bus : N°12, 23, 117, 281, 308, 317, TVM – Créteil - Préfecture
- ✓ Métro ligne 8 – Créteil – Préfecture
- ✓ R.E.R. D – Créteil – Pompadour puis bus 181 – Préfecture Val-de-Marne

Véhicule

- ✓ Un parking est à votre disposition à proximité de la préfecture (Parking la Brèche, avenue de la Brèche, gratuit 3 heures).

- Stationnement pour personnes handicapées : 

Afin d'être autorisé à accéder au site de la préfecture de Créteil par l'agent en charge de la sécurité, vous devez présenter :

- ✓ un document attestant de votre rendez-vous,
- ✓ votre carte mobilité inclusion.



Des places de stationnement dédiées sont disponibles devant l'entrée du bâtiment principal de la préfecture, ainsi que du bâtiment des étrangers.



A pied

Chaque usager est prié de présenter sa convocation afin de pouvoir entrer dans l'enceinte de la préfecture.

L'entrée de la préfecture

File d'attente



VI. FACILITÉS MISES À VOTRE DISPOSITION

Les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance sont les bienvenus dans la préfecture.

L'aménagement des locaux est prévu pour faciliter l'accueil des usagers en situation de handicap. Les portes automatiques qui mènent à l'entrée du bâtiment principal peuvent être bloquées en position « ouverte » pour leur permettre un accès facilité.



Des bandes podotactiles présentant une texture que les piétons atteints d'une déficience visuelle peuvent reconnaître au travers de leurs chaussures ou grâce à une canne, pavent le chemin d'accès aux locaux de la préfecture, à partir du portail d'entrée jusqu'au hall d'accueil

Matérialisation du chemin au sol

- Des sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite sont accessibles au rez-de-chaussée près de l'entrée du bâtiment et de l'accueil général de la préfecture, ainsi qu'à proximité de la salle des fêtes. Ils nécessitent d'être accompagné par nos agents.
- Les guichets accessibles aux personnes à mobilité réduite sont signalés par des panneaux d'affichage.



- Des rampes mécaniques et des ascenseurs permettent d'accéder à l'ensemble des guichets accueillant du public.
- *Des équipements vous permettant de compléter votre dossier sont à votre disposition (monnayeurs automatiques, photomaton, photocopieurs...).*

Nous prenons en compte la demande des usagers en difficulté et délivrons les informations et explications personnalisées aux usagers qui le demandent afin de les aider dans leurs démarches administratives relevant de notre champ de compétence. N'hésitez pas à nous faire part de toutes difficultés et nous ferons au mieux pour adapter notre prise en charge.

VII. CIRCULATION DANS L'ENCEINTE DE LA PRÉFECTURE

Schéma de circulation



1° Entrée de la préfecture

2° Places de parking pour les personnes handicapées bâtiment principal

3° Accueil général de la préfecture, guichets A et B – Point d'Accueil Numérique

4° Commission médicale → accès PMR se présenter à l'accueil général A & B

5° Asile et naturalisation (guichets 18 à 20 & 21 à 25, bureaux 10 à 13) → accès PMR se présenter à l'accueil général A & B

6° Mission proximité CERT → accès PMR se présenter à l'accueil général A & B

7° Référent fraude départemental → accès PMR se présenter à l'accueil A& B

8° Salle des fêtes → accès PMR se présenter à l'accueil général A & B

9° Places de parking pour les personnes handicapées bâtiment des étrangers

10° Bureau du séjour des étrangers (guichets 60 à 63 & 70 à 82)

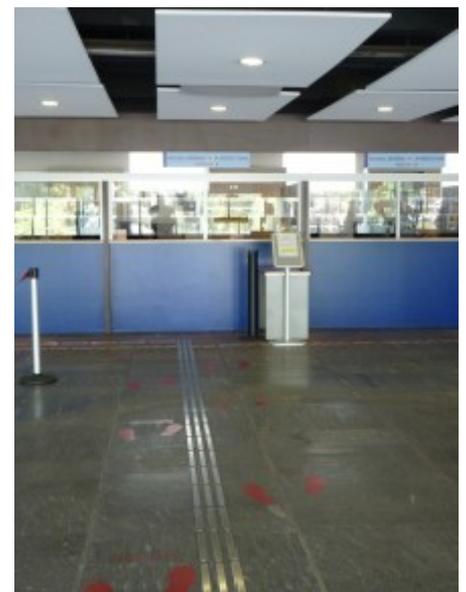
L'ACCUEIL GÉNÉRAL



Accessibles sans marche, présentez-vous aux guichets A, B ou celui adapté aux personnes à mobilité réduite, nous vous indiquerons le chemin le plus adapté afin d'effectuer vos démarches.

→ L'accès aux différents services présents dans le bâtiment principal nécessite que nous vous accompagnions.

- 4° Commission médicale,
- 5° Asile et naturalisation (guichets 18 à 20 & 21 à 25, bureaux 10 à 13),
- 6° Mission de proximité CERT (passeport d'urgence),
- 7° Référent fraude départemental,
- 8° Salle des fêtes.



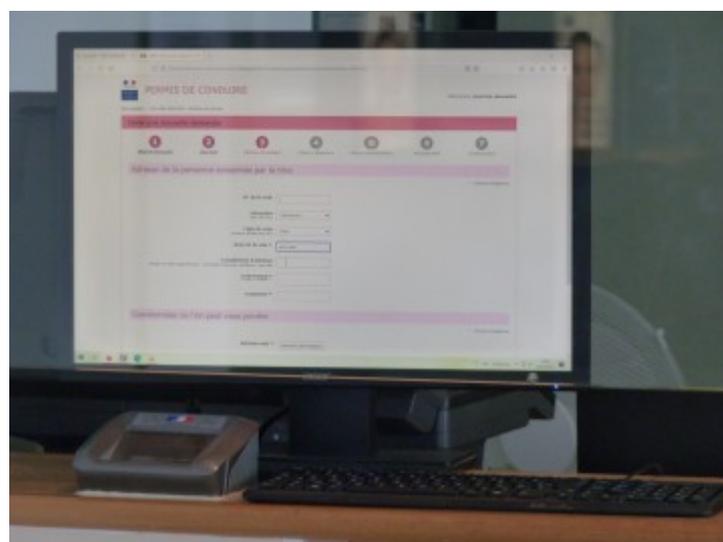
LE POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE (PAN)

Les missions de proximité proposent un accueil sur rendez-vous pour vous aider à réaliser vos démarches via la téléprocédure.

Vous avez pris rendez-vous en ligne pour :

- ✓ un Certificat d'Immatriculation de Véhicule (CIV, ex carte grise),
- ✓ un permis de conduire.

Avec vos codes pour vous authentifier via France Connect (identifiant et mot de passe des impôts ou Ameli.fr...) et la confirmation de votre rendez-vous, présentez-vous à l'entrée de la préfecture et suivez le marquage au sol « zébré » jusqu'au point d'accueil.



LA COMMISSION MÉDICALE

Résidant dans le Val-de-Marne et afin d'effectuer un contrôle médical d'aptitude à la conduite à la suite d'une suspension, d'une annulation ou d'un permis de conduire à durée limitée, vous devez prendre un rendez-vous en ligne.

Avec la confirmation de votre rendez-vous, présentez-vous à l'entrée de la préfecture et suivez le marquage au sol « zébré » jusqu'à l'accueil général de la préfecture, aux guichets A ou B.

Un accompagnement vous sera proposé afin d'accéder à la commission médicale.



LES SERVICES DE L'ASILE ET DE LA NATURALISATION

Résidant dans le Val-de-Marne, vous avez reçu une convocation ou vous avez pris rendez-vous en ligne pour :

- ✓ une demande de naturalisation,
- ✓ une réintégration par décret,
- ✓ une déclaration de nationalité
- ✓ une demande d'asile.

Avec la confirmation de votre rendez-vous, votre convocation, présentez-vous à l'entrée de la préfecture et suivez le marquage au sol « zébré » jusqu'à l'accueil général de la préfecture, aux guichets A ou B.

Un accompagnement vous sera proposé afin d'accéder jusqu'à la mezzanine sur laquelle les 2 services sont situés.



LA MISSION DE PROXIMITÉ DU CERT CNI / PASSEPORT

Les missions de proximité proposent un accueil sur rendez-vous pour vous aider à réaliser :

- ✓ votre passeport en urgence,
- ✓ une opposition à sortir du territoire pour un mineur,
- ✓ un retrait de titre dans le cadre d'une extranéité,
- ✓ refaire vos CNI ou passeport « en préfecture ».

Avec votre confirmation de rendez-vous, présentez-vous à l'entrée de la préfecture et suivez le marquage au sol « zébré » jusqu'à l'accueil général de la préfecture, aux guichets A ou B.

Un accompagnement vous sera proposé afin d'accéder au service du CERT.

LE BUREAU DU SÉJOUR DES ÉTRANGERS

11° Places de parking pour les personnes handicapées bâtiment des étrangers

12° Service des étrangers (guichets 60 à 63 & 70 à 82)

Résidant dans le Val-de-Marne, vous avez pris rendez-vous en ligne pour :

- ✓ un titre de séjour,
- ✓ un visa de long séjour,
- ✓ une autorisation provisoire de séjour,
- ✓ un récépissé de demande de titre de séjour...

Avec la confirmation de votre rendez-vous, présentez-vous à l'entrée de la préfecture.

L'accès au bâtiment des étrangers depuis l'entrée de la préfecture s'organise en empruntant la voie de desserte intérieure de la préfecture à **vos** gauche.

Puis, suivez le marquage au sol « zébré » jusqu'à l'accueil du service des étrangers.



Un accompagnement, dès l'entrée du bâtiment, vous est proposé afin d'accéder aux guichets « retrait de votre titre » ou « au dépôt de votre dossier ».

VIII. RENDRE ACCESSIBLE SES SERVICES A TOUS LES PUBLICS

Au-delà de la structure de la préfecture, l'accessibilité et la qualité de l'accueil de tous les publics passent par une attitude et un comportement adéquats des professionnels.

Attitudes et comportements généraux

L'accessibilité est d'abord une question de bon sens et d'attention que l'on porte à autrui. En effet, il suffit souvent de se mettre à la place de l'autre, d'adopter sa logique, son point de vue afin d'identifier les écueils usuels, inhérents et récurrents à sa condition, pour les dépasser.

Les agents sont au service du public. Leur objectif est la satisfaction des attentes des usagers, dans toute leur diversité.

Au final, quand on parle d'attitude et de comportement adéquats pour accueillir un public handicapé, c'est de cela qu'il s'agit. Ainsi, la politesse, la bienveillance, l'écoute, les attentions sont autant de facilitateurs pour rendre le quotidien des personnes handicapées plus confortable. Le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Adoptez donc la même attitude pour tous.

- ✓ Ne la dévisagez pas, soyez naturel, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- ✓ Faites attention à votre langage, n'employez pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- ✓ Considérez la personne à besoins spécifiques comme un usager ordinaire : adressez-vous à elle directement et non pas à son accompagnateur, s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ✓ Ne caressez pas le chien guide ou le chien d'assistance, car il travaille.
- ✓ Portez une attention particulière à la qualité de la communication. Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- ✓ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle est à même de vous indiquer ce qu'elle attend de vous ou la manière de l'aider.
- ✓ Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de la mettre en difficulté : un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- ✓ Ayez à disposition un moyen écrit de communication, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...



La déficience auditive peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants.

Soyez attentif au fait que l'interlocuteur tend l'oreille ou qu'il pointe celle-ci du doigt ou qu'il secoue la tête, pour repérer une personne atteinte d'un handicap auditif.

Communication

- assurez – vous que la personne vous regarde avant de parler,
- choisissez un endroit calme ou votre visage est éclairé,
- la lecture labiale des chiffres et des noms propres est difficile, privilégier alors la communication écrite,
- parlez calmement à un rythme modéré, en articulant,
- faites des phrases courtes et utiliser des mots simples,
- reformuler plutôt que de répéter une phrase non comprise,
- accompagnez vos paroles de gestes simples et d'expressions de visage,
- assurez-vous que la personne à bien compris.

Accompagnement

- placez vous à coté de la personne,
- aidez-vous de dessins,
- ne dirigez pas la personne sans vous être assuré au préalable d'avoir capté son attention,
- les sourds et les malentendants ne perçoivent pas les messages diffusés ou les signaux d'alarme. Pour leur confort et leur sécurité, n'oubliez pas de leur transmettre les informations,
- pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.

B. Personnes avec une déficience visuelle



Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter. Il faut donc, en tout premier lieu, être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et apporter un maximum d'informations à travers votre discours.

Communication

- manifestez votre présence : présentation, nom, fonction et expliquez vous être la pour l'aider,
- laissez toucher les objets utiles pour qu'elle se repère, d'écrire les lieux, objets, personnes,
- utilisez un vocabulaire très précis avec des notions spatiales telle que droite, gauche...
- décrivez ce que vous allez faire,
- évitez de parler devant des sources sonores, regardez votre interlocuteur,
- dites-lui quand vous la quittez,
- n'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.

Accompagnement

- pour l'accompagner proposez-lui votre bras. C'est le déficient visuel qui tient le guide et non l'inverse,
- annoncez les changement de direction ainsi que les obstacles à éviter,
- pour aborder la personne accompagnée d'un chien, présentez-vous du coté opposé au chien,
- n'intervenez jamais directement sur le chien, la personne handicapée doit gardé le contrôle de son animal,
- devant un escalier, proposez lui de tenir la rampe et annoncez la premier et la dernière marche,
- présentez un siège en guidant sa main sur le dossier, une fois la position du siège déterminée, la personne peut s'asseoir seule.



Le handicap moteur revêt plusieurs formes, il peut toucher une partie comme l'ensemble du corps. Les personnes dites à mobilité réduite peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les déficiences motrices entravent les déplacements, mais également la préhension d'objets et parfois la parole. Les UFR et les PMR rencontrent donc généralement des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances ; la présence de marches, d'obstacles, ou de dénivelés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants. Pour les PMR, la station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

Communication

- surveillez votre langage. N'employez pas de termes réducteurs,
- le regard que vous portez est important : appuyé ou détourné, il stigmatise et peut donner à la personne l'impression d'être réduite à son handicap,
- la personne en fauteuil roulant ou de petite taille peut souffrir d'un sentiment d'infériorité. Placez-vous à sa hauteur, vous établirez ainsi une relation d'égalité,
- ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise,
- adressez-vous à la personne directement et non à son accompagnant. Ce dernier pourra vous aider à conserver si votre interlocuteur s'exprime en avec difficulté.

Accompagnement

- assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle,
- mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos,
- en cas de guidage d'un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres,
- proposez l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas,
- acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement.



Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

Les personnes étant dans le besoin, sous l'emprise de substances, ayant une maladie neurologique ou un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Cela nécessite un accompagnement adapté qui est essentiellement une aide humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique.

Il importe de souligner que la **personne illettrée ou analphabète** ou **ne maîtrisant pas la langue du pays, certaines personnes âgées**, auront le même mode de fonctionnement que la personne ayant des difficultés de compréhension et de communication ; c'est-à-dire qu'elles **seront à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées**.

Du fait de leur difficulté temporaire, de leur déficience intellectuelle, les personnes ont des difficultés spécifiques pour mémoriser et évaluer les informations, fixer leur attention, évaluer le temps, apprécier la valeur de l'argent, maîtriser les règles de communication et de vocabulaire, appréhender les conventions et règles tacites et maîtriser la lecture et l'écriture.

Communication

- manifestez votre présence : présentation, nom, fonction et expliquez que vous êtes là pour l'aider,
- laissez toucher les objets pour qu'elle se repère, décrire les lieux, objets, personnes,
- utilisez un vocabulaire très précis avec des notions spatiales précises telle que droite, gauche...
- décrivez ce que vous allez faire,
- évitez de parler devant des sources sonores, regardez votre interlocuteur,
- dites-lui quand vous la quittez.

Accompagnement

- les indications d'orientation sont difficiles à appréhender.
- assurez-vous que la personne a compris ou accompagnez-la,
- demandez-lui avant de lui prendre le bras pour la guider,
- prenez votre temps et adaptez-vous à son rythme,
- ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris,
- aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent,
- faites appel à des secours si la situation devient difficile à gérer.

Charte de l'usager

« VOUS et NOUS » Le respect du droit, le droit au respect Nous nous sommes engagés à :

**Vous informer sur les démarches administratives
par différents moyens de communication**

Vous accueillir avec attention et courtoisie

**Donner une réponse compréhensible à vos
demandes d'informations générales, dans un délai
annoncé et respecté**

**Répondre systématiquement à vos réclamations-
suggestions, dans un délai annoncé et respecté**

Être à votre écoute pour progresser

Vous êtes invités à :

**Vous assurer que vous disposez des documents
nécessaires au traitement de votre demande**

**Respecter l'espace de travail réservé au
personnel**

**Rester polis et respectueux en toutes
circonstances**

**Adopter un comportement calme et non
menaçant**

Un comportement outrageant envers les agents de la préfecture ou des sous-préfectures peut être pénalement poursuivi en vertu des dispositions de l'article 433-5 du Code pénal¹.

¹ Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect du à la fonction dont elle est investie.