



# **Préfecture du Gard**

## **Guide d'informations à l'attention des usagers**

**juillet 2022**

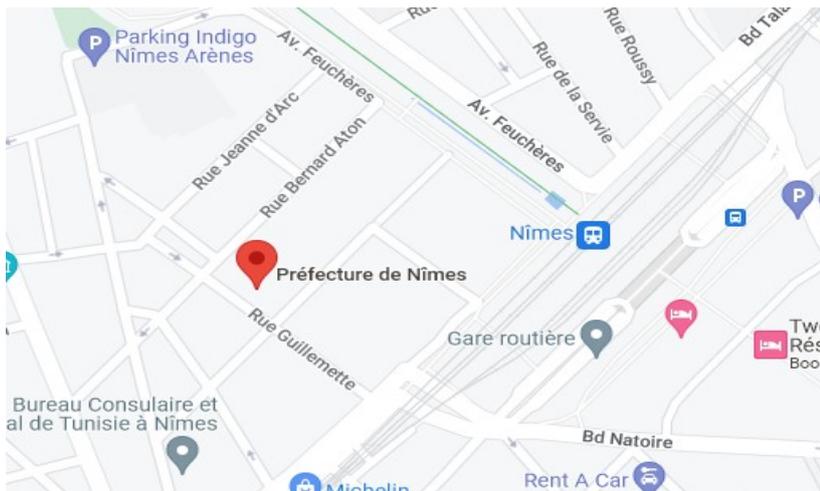
## informations générales sur la préfecture du Gard

adresse postale : 10 avenue Feuchères, 30 045 Nîmes cedex 9

adresse mail : [prefecture@gard.gouv.fr](mailto:prefecture@gard.gouv.fr)

tél : 04 66 36 43 90

plan d'accès à la préfecture du Gard :



comment se rendre à la préfecture :

**Parkings** : Gare S.N.C.F., Arènes

**Bus** : Tango+

**Adresse accueil** : 1 rue Guillemette, 30 000 Nîmes

**Téléphone** : 04 66 36 43 90

**Serveur vocal** (horaires, coordonnées) : 04 66 36 43 90 - le standard de la préfecture est accessible du lundi au vendredi de 8h45 à 17h00, via le serveur vocal choix 3

## Les bonnes pratiques de l'accueil

### 1 - 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.

#### Informations d'ordre générales

<b>ANTS</b>	:	cartes grises, permis de conduire, CNI	34 00
<b>Allô service public</b>	:	pour toute autre demande	39 00
<b>standard préfecture</b>	:	04 66 36 43 90	choix 3

### 2 - accueil physique

Vous pouvez vous rendre à la préfecture que sous condition de prise de rdv. Cette digitalisation permet une meilleure prise en charge et réduit les délais d'attente au sein de la préfecture. Avant de vous rendre à votre rdv, pensez à vous munir impérativement de votre convocation/preuve de ce dernier ainsi que d'une pièce d'identité.

Modalités d'accueil à la préfecture du Gard :

Point d'Accueil Numérique	lundi au vendredi	09h00-12h00
visites médicales	lundi au vendredi	sur rdv uniquement
service des migrations et de l'intégration	lundi au vendredi	09h00-16h00
autres services	pas d'accueil du public = formulaire de contact : <a href="https://www.gard.gouv.fr/Contactez-nous">https://www.gard.gouv.fr/Contactez-nous</a>	

### 3 - Le point d'accueil numérique (PAN)

La préfecture dispose d'un PAN composé de deux médiateurs numériques ainsi que du matériel informatique et d'impression adéquats. Les médiateurs vous aideront à accomplir des démarches administratives par téléphone ou en présentiel sur rendez-vous uniquement.

Le PAN vous reçoit du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30. Les médiateurs numériques sont joignables par téléphone au 04 66 36 41 40 ou bien par internet à [sgc-pan@gard.gouv.fr](mailto:sgc-pan@gard.gouv.fr)

#### 4 - l'accueil des personnes en situation de handicap

signalez-vous dès votre arrivée à l'agent d'accueil et/ou à l'agent de sécurité afin de permettre une prise en charge individuelle.

### **Accessibilité Handicaps**



#### TOUS HANDICAPS

**Personnes à mobilité réduite** : Deux places de Stationnement PMR devant l'accès du public 2 rue Guillemette. Rampes d'accès. Banques d'accueils adaptées dans le hall. Ascenseurs adaptés pour l'accès aux services. Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit. L'accueil central est à votre disposition pour toute demande.

**Handicap auditif** : L'accueil central et les guichets sont équipés de boucles magnétiques pour les personnes malentendantes appareillées.

Pour demander l'intervention d'un agent formé à la langue des signes, s'adresser à l'accueil central. Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit.

**Handicap visuel** : Ascenseurs adaptés pour l'accès aux services. Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit. L'accueil central est à votre disposition pour toute demande.

**Handicap mental** : Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit. L'accueil central est à votre disposition pour toute demande.

#### 5 - Vos démarches 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.gard.gouv.fr>.

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.

#### 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 du Gard dans la rubrique « contactez nous » située tout en bas de la page d'accueil du site.

## 7 – Glossaire adresses mail diverses

### **Domaine des migrations et de l'intégration**

Pour télécharger les formulaires et les dossiers correspondant a votre demande :

<http://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Formulaires-et-listes-de-pieces-a-telecharger>

- Exclusivement pour les étudiants :

<https://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Titres-de-sejour/Titres-de-sejour-etudiants>

- Pour les ressortissants britanniques :

<http://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/BREXIT>

- Pour un duplicata :

<https://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Titres-de-sejour/Duplicata>

- Pour un changement d'adresse :

<https://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Titres-de-sejour/Modification-de-titre-changement-d-adresse-ou-changement-d-etat-civil>

- Pour un dcm :

<https://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Document-de-Circulation-pour-Etranger-Mineur-DCM>

- Pour un retrait de titre de séjour ou de titre de voyage :

<https://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Titres-de-sejour/Retrait-de-titre>

Pour accéder a toutes les informations utiles :

- <http://www.gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous>

- <http://30.accueil-etrangers.gouv.fr/>

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

- Pour toute demande **urgente dûment justifiée** et seulement si l'information recherchée n'est pas répertoriée sur les sites précédents, vous pouvez nous contacter par courriel : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr)

## Naturalisations

UNE PLATE-FORME INTERDÉPARTEMENTALE d'instruction des demandes de naturalisation des requérants est constituée à la préfecture de l'Hérault depuis le **15 SEPTEMBRE 2015**.

*Cette plateforme interdépartementale de naturalisation a supprimé sa permanence téléphonique au 22 juillet 2019. Les postulants à la nationalité française sont par conséquent invités à déposer leurs demandes par courriel sur la boîte fonctionnelle : [pref-naturalisations@herault.gouv.fr](mailto:pref-naturalisations@herault.gouv.fr) . Tous les messages reçoivent une réponse dans un délai maximum de 5 jours.*

*Les dossiers de demande de naturalisation dûment complétés peuvent également être adressés par voie postale à l'adresse suivante :*

*Préfecture de l' Hérault*

*DII : Direction de l' Immigration et de l' Intégration*

*Plateforme de la naturalisation*

*34062 MONTPELLIER CEDEX 2*

*Les formulaires et notices explicatives sont disponibles sur : *

*<http://www.herault.gouv.fr/Demarches-administratives/Naturalisation> "*

## Armes

- Information générales par courriel : [pref-armes@gard.gouv.fr](mailto:pref-armes@gard.gouv.fr) (réponse sous 5 jours ouvrés)

## Vidéoprotection

- Réception du public : **uniquement sur rendez-vous**
- Renseignements par courriel : [pref-videoprotection@gard.gouv.fr](mailto:pref-videoprotection@gard.gouv.fr) (réponse sous 5 jours ouvrés)

## POUR NOUS ADRESSER UNE RÉCLAMATION

La Préfecture est à votre écoute si vous voulez porter réclamation, faire une suggestion, ou exprimer votre satisfaction.

Nous vous invitons pour cela à :

- écrire à "Préfecture du Gard/ Service Qualité - 30045 Nîmes cedex 9"
- ou envoyer un courriel à [pref-reclamations@gard.gouv.fr](mailto:pref-reclamations@gard.gouv.fr)

Pour accéder aux renseignements administratifs : le site officiel de l'administration française [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

Pour poser une question via la messagerie : <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-questions>

Pour l'accès au 3939 via un serveur vocal interactif : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h15 heures de métropole (0.15 € la minute + prix de l'appel) ;

Pour l'accès depuis les outre-mers et l'étranger, uniquement depuis un poste fixe en composant le +33 (0) 1 73 60 39 39. (Coût de l'appel international variable selon les pays et les opérateurs).

Plus d'infos sur : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33683>

## Accès Transports

Les services de la préfecture sont à **3 minutes à pied de la gare S.N.C.F.** et de la gare routière :

- Pour l'accès par car, voir <https://www.edgard-transport.fr/>
- Pour l'accès par bus, dans l'agglomération de Nîmes Métropole : arrêts "Feuchères" ou "Gare SNCF", voir les horaires sur <http://www.tangobus.fr/>

Pour l'accès en **voiture**, compte tenu du faible nombre de places disponibles aux abords immédiats de la préfecture, nous vous incitons :

- si vous arrivez par le sud de Nîmes, à garer votre véhicule aux parkings relais de la **ligne Tango+** et à emprunter

cette ligne ( <http://www.tangobus.fr/> ) jusqu'à la station Arènes, puis rejoindre la préfecture par l'avenue Feuchères ;

- à utiliser sinon les **parkings** payants les plus proches, à la Gare S.N.C.F. et aux Arènes.

Pour l'accès en **vélo/deux-roues**: des plots pour attacher votre véhicule sont à votre disposition des deux côtés du parvis du 2, rue Guillemette.

## Accessibilité Handicaps



TOUS HANDICAPS

**Personnes à mobilité réduite** : Deux places de Stationnement PMR devant l'accès du public 2 rue Guillemette. Rampes d'accès. Banques d'accueils adaptées dans le hall. Ascenseurs adaptés pour l'accès aux services. Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit. L'accueil central est à votre disposition pour toute demande.

**Handicap auditif** : L'accueil central et les guichets sont équipés de boucles magnétiques pour les personnes malentendantes appareillées.

Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit.

**Handicap visuel** : Ascenseurs adaptés pour l'accès aux services. Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit. L'accueil central est à votre disposition pour toute demande.

**Handicap mental** : Photomaton adapté à l'entresol via l'ascenseur côté droit. L'accueil central est à votre disposition pour toute demande.

## Bien accueillir les personnes handicapées

### I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

### II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Les déplacements ;
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- + La largeur des couloirs et des portes ;
- + La station debout et les attentes prolongées ;
- + Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE  
www.mars2025.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA CULTURE  
www.culture.gouv.fr

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

### III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

#### A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive



- #### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- + La communication orale ;
  - + L'accès aux informations sonores ;
  - + Le manque d'informations écrites.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

#### B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle



- #### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- + Le repérage des lieux et des entrées ;
  - + Les déplacements et l'identification des obstacles ;
  - + L'usage de l'écriture et de la lecture.

