



# PRÉFET DU FINISTÈRE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## BIENVENUE À LA PRÉFECTURE DU FINISTÈRE



**Guide à l'attention des usagers de la préfecture**

## Sommaire

<b>I) Horaires d'accueil et coordonnées.....</b>	<b>3</b>
<b>II) Accès à la préfecture.....</b>	<b>4</b>
Par les transports en commun.....	4
En véhicule.....	4
<b>III) L'accueil des usagers en situation de handicap ou en difficulté.....</b>	<b>6</b>
<b>IV) Nous organisons votre accueil.....</b>	<b>8</b>
Nos engagements pour un accueil de qualité.....	8
Votre participation à l'amélioration de la qualité d'accueil.....	8
Signalétique et orientation.....	9
Services à votre disposition en libre accès.....	9
Les consignes de sécurité en cas d'évacuation d'urgence.....	9
<b>V) Votre visite à la préfecture.....</b>	<b>10</b>
Vous n'avez pas de rendez-vous.....	10
Vous avez un rendez-vous.....	10
À l'accueil général.....	10
Au service de l'immigration et de l'intégration.....	10
Au point d'accueil numérique « ANTS ».....	11
Au point d'accueil numérique e-MERAUDE.....	11
Aux commissions médicales.....	12
Avec le CERT (centre d'expertise et de ressources titres).....	12
Avec le délégué du défenseur des droits.....	12
Avec tout autre service.....	12
Pour une réunion.....	12
<b>Annexe 1.....</b>	<b>13</b>

## I) Horaires d'accueil et coordonnées

La préfecture vous accueille sur rendez-vous de 8h30 à 11h30 et de 13h15 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 de 8h30 à 17h00 du lundi au vendredi.

En dehors de ces horaires, un serveur vocal interactif national est à disposition en composant le 3939.

Par ailleurs le site internet « [service-public.fr](http://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.

Les mises à jour des horaires d'ouverture sont consultables sur le site [www.finistere.gouv.fr](http://www.finistere.gouv.fr).



42 boulevard Duplex,

29 320 QUIMPER Cedex



02 98 76 29 29



[prefecture@finistere.gouv.fr](mailto:prefecture@finistere.gouv.fr)



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



[@Prefet29](https://twitter.com/Prefet29)



[Préfet du Finistère](https://www.facebook.com/Prefet29)

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



## II) Accès à la préfecture

### Par les transports en commun

- Consultez le [site de la QUB](#), réseau de transport en commun de la communauté d'agglomération Quimper Bretagne Occidentale
- Consultez [le site de « Breizhgo »](#), le réseau de transport public breton
- Consultez [le site de la SNCF](#) pour vos déplacements en train

### En véhicule

Des parkings sont à votre disposition à proximité : consultez le plan de stationnement de la ville de Quimper.



Se présenter à l'entrée, à l'angle du boulevard Duplex et de la rue Sainte-Catherine.  
Sonner et patienter devant la porte.





Des places de stationnement dédiées aux personnes à mobilité réduite sont disponibles en face de l'entrée de la préfecture, ainsi que sur le parking de la Résistance.

Ces places sont gratuites dès lors que la carte mobilité inclusion est placée de manière visible sur le tableau de bord.



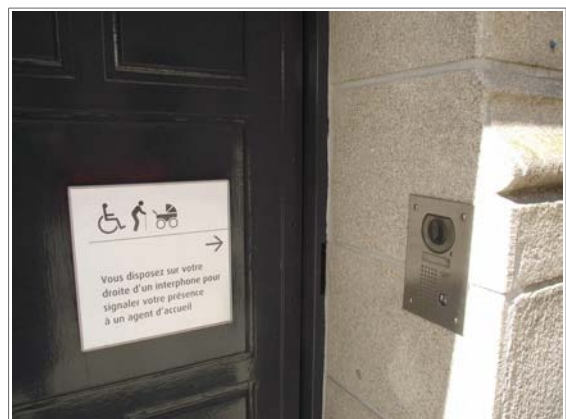
Source : site internet de la ville de Quimper

### III) L'accueil des usagers en situation de handicap ou en difficulté

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 :

- L'accès à la préfecture est possible par un ascenseur se situant rue Sainte Catherine. L'appel se fait par l'intermédiaire d'un interphone.



- L'accueil général et les guichets du service de l'immigration et de l'intégration comportent une tablette à hauteur adaptée aux personnes en fauteuil roulant, leur permettant d'écrire. Du gel hydroalcoolique est également mis à disposition.
- 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 à partir de l'entrée de la préfecture, boulevard Duplex, jusqu'à l'accueil général.





- Une balise sonore a été mise en place à l'entrée de la préfecture pour les personnes mal-voyantes. Grâce à l'application « STEP HEAR », votre smartphone détecte cette balise et un message vocal vous guide jusqu'à l'accueil général. À partir de là, un agent d'accueil peut vous accompagner.
- Un dispositif d'amplification du son pour les personnes mal-entendantes a été mis en place à l'accueil général, au guichet du service de l'immigration, dans le bureau d'accueil et dans la salle de réunion Collignon.



- Des sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite sont accessibles au rez-de-chaussée.

**[=> Consultez le registre d'accessibilité de la Préfecture du Finistère.](#)**

- 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.

## IV) Nous organisons votre accueil

Nos agents d'accueil et volontaires en service civique sont présents au sein de la préfecture pour :

- Vous accueillir, vous orienter, vous renseigner.
- Vous accompagner dans vos démarches, notamment les démarches dématérialisées.

### Nos engagements pour un accueil de qualité

- Les agents d'accueil sont identifiés par un chevalet positionné sur le guichet. Les autres agents portent leur carte agent afin d'être identifiés.
- L'accueil est attentif et courtois.
- La confidentialité des échanges est garantie.
- La tranquillité des usagers est assurée : les téléphones portables doivent être sur position silencieux.
- Nous vous accompagnons dans l'accomplissement de toutes vos démarches (demande de titres, séjour des étrangers en France, amendes, ...) notamment les démarches dématérialisées.



=> [Consultez la liste des téléprocédures disponibles](#)

- Nous mettons à votre disposition (par affichage ou en distribution) des documents et flyers relatifs à vos démarches et à la constitution de votre dossier.
- Nous communiquons sur les résultats de vos services publics en matière de délivrance de titres (carte nationale d'identité, passeports, permis de conduire, carte d'immatriculation des véhicules et sur votre taux de satisfaction dans le cadre du [programme transparence](#) de services publics +.
- Une fois par an, nous organisons un comité local des usagers. Cette instance réunit les principales associations représentant les usagers et leur permet d'examiner la qualité de service rendu aux usagers et de suggérer des pistes d'amélioration éventuelles.



## Votre participation à l'amélioration de la qualité d'accueil

- Dans un souci d'amélioration constante, nous sommes à l'écoute de vos suggestions ou réclamations adressées par message depuis [le formulaire de contact du site internet de la préfecture](#). Nous y répondrons dans les 5 jours ouvrés dans le cadre d'un envoi électronique.
- Vous pouvez également renseigner [l'enquête de satisfaction en ligne](#) dont les résultats sont diffusés sur le site internet de la préfecture et dans son hall d'accueil.
- Nous attendons que vous respectiez les engagements de [la charte de l'utilisateur \(en annexe\)](#).

## Signalétique et orientation

Les horaires d'ouverture des services au public sont mentionnés sur des panneaux aux extérieurs de la préfecture et des sous-préfectures.

L'accès prévu spécifiquement pour les personnes à mobilité réduite (rue Sainte Catherine) est également affiché sur la porte d'entrée principale.

L'accueil général est signalé dès l'entrée à la préfecture.

Une signalétique spécifique permet de vous guider vers les différents services de la préfecture à l'extérieur et à l'intérieur de la préfecture (dans le hall d'accueil général, dans celui de l'accueil des étrangers).

Une signalétique vous permet également de vous orienter directement vers le point d'accueil numérique, le hall du service de l'immigration et de l'intégration et l'espace des commissions médicales.

## Services à votre disposition en libre accès



- une fontaine à eau
- un défibrillateur
- un photocopieur
- un monnayeur
- des toilettes avec accès handicapé

L'entretien des locaux d'accueil et des sanitaires est assuré deux fois par jour.

## ***Les consignes de sécurité en cas d'évacuation d'urgence***

L'évacuation d'urgence de la préfecture peut intervenir en cas de risque incendie ou d'alerte à la bombe. L'évacuation doit se faire immédiatement, dans le bon ordre et sans précipitation.

**=> Suivez les indications des agents d'accueil qui ont pour mission de vous prendre en charge.**

## V) Votre visite à la préfecture

### *Vous n'avez pas de rendez-vous*

Il ne vous sera pas possible d'accéder aux locaux de la préfecture. Seule une exception est admise :

- Vous venez récupérer votre titre de séjour un mercredi après-midi. Vous devrez présenter le SMS indiquant la mise à disposition de votre titre, ainsi que les timbres fiscaux.

Les modalités de prise de rendez-vous sont consultables  
[sur le site internet de la préfecture en cliquant ICI.](#)

### *Vous avez un rendez-vous*

Indiquez le motif de votre rendez-vous à l'agent de sécurité et présentez-lui la confirmation de votre rendez-vous ou l'invitation à la réunion, reçue par courriel, courrier ou SMS afin qu'il vous permette d'entrer.

Il peut s'agir d'un rendez-vous :



- **À l'accueil général**

Les agents d'accueil vous prendront en charge pour le dépôt de documents au titre du contrôle de légalité.

- **Au service de l'immigration et de l'intégration**

Suivez le marquage vert au sol et les panneaux d'orientation. Patientez dans la salle d'attente réservée aux usagers étrangers ayant pris un rendez-vous.

Venez avec l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au dépôt de votre demande.



#### • **Au point d'accueil numérique « ANTS »**

Vous avez besoin d'un accès au numérique ou d'un accompagnement pour une démarche à effectuer en ligne sur le site de l'ANTS :

- Certificat d'Immatriculation de Véhicule (ex carte grise),
- Permis de conduire,
- Pré-demande de carte d'identité ou de passeport.

*Venez avec vos codes d'authentification via France Connect (identifiant et mot de passe des impôts ou Ameli.fr...) et l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement de votre demande.*

*Vous serez pris en charge par le médiateur numérique ou par un volontaire en service civique.*



#### • **Au point d'accueil numérique e-MERAUDE**

Vous avez besoin d'un accès au numérique ou d'un accompagnement pour une démarche à effectuer en ligne sur le site de l'ANEF (administration des étrangers en France) :

- renouvellement de certains titres de séjour,
- validation de VLS-TS,
- demande de naturalisation par décret,
- duplicata, changement d'adresse ...

[Consulter ici la liste des procédures concernées](#)

*Venez avec votre numéro de titre de séjour et l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement de votre demande.*

*Vous serez pris en charge par le médiateur numérique ou par un volontaire en service civique.*



- **Aux commissions médicales**

Pour un contrôle médical d'aptitude à la conduite suite à une suspension/ annulation due à une infraction liée à l'alcool ou aux stupéfiants , ou parce que vous êtes détenteur d'un permis de conduire à durée limitée.

Vous serez accueilli par l'agent de l'accueil général qui vérifiera que vous détenez tous les documents nécessaires. Puis vous patienterez dans la salle d'attente.

- **Avec le CERT (centre d'expertise et de ressources titres)**

Vous devez déposer une demande de passeport en urgence ou une opposition à la sortie du territoire pour un mineur. Présentez-vous à l'agent de l'accueil général qui informera votre interlocuteur de votre arrivée. Celui-ci viendra à votre rencontre.

- **Avec le délégué du défenseur des droits**

Vous avez pris rendez-vous pour la résolution d'un litige. Présentez-vous à l'agent de l'accueil général qui informera le délégué au défenseur des droits de votre arrivée. Puis vous patienterez dans la salle d'attente.

[=> plus d'informations sur le site du défenseur des droits](#)

- **Avec tout autre service**

Présentez-vous à l'agent d'accueil et indiquez-lui le nom de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous. Votre interlocuteur sera informé de votre arrivée et viendra à votre contact.



- **Pour une réunion**

Présentez-vous à l'agent d'accueil et indiquez-lui la réunion à laquelle vous êtes convié. L'agent actionnera l'ouverture automatique de la porte vitrée vous permettant d'accéder à la salle de réunion. Vous serez ensuite pris en charge par l'organisateur de la réunion.



**PRÉFET  
DU FINISTÈRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **Annexe 1**

**Secrétariat général commun départemental  
Service des relations avec les usagers**

# **Notre charte de l'utilisateur**

**« 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 pénal.

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 dû à la fonction dont elle est investie.