

# Notre 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**

Date de mise à jour : le 5 mai 2022

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<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.