

CHARTRE DE L'USAGER

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 ¹.

¹constituent un outrage puni de 7 500 € 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.