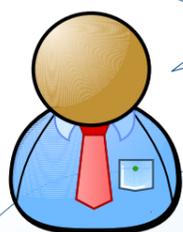


Charte de l'usager

**Un engagement réciproque
pour un respect du droit et un droit au respect !**

**Nous
nous engageons**



à vous informer sur les démarches administratives par différents moyens de communication ;

à vous accueillir avec attention et courtoisie ;

à optimiser l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite et veillons à un accueil adapté pour les personnes porteuses d'un handicap ;

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

à répondre systématiquement à vos réclamations et suggestions, dans un délai annoncé et respecté ;

à respecter les protocoles sanitaires définis pour l'accueil des usagers et ceux prévus par la charte de résilience des services publics.

**Vous
êtes invités**



à vous assurer que vous disposez des documents nécessaires au traitement de votre demande ;

à patienter calmement même en cas de forte affluence ;

à respecter l'espace de travail réservé au personnel ;

à rester poli et respectueux en toutes circonstances ;

à adopter un comportement calme et non menaçant ;

à respecter les valeurs de la République et notamment la laïcité.



Un comportement outrageant (menaces, insultes, violences, ...) envers les agents de la préfecture ou des sous-préfectures pourra être poursuivi en application des dispositions de l'article 433-5 du Code pénal. Les contrevenants risquent jusqu'à 7 500€ d'amende.