

# Notre charte de l'Usager

## **VOUS ET NOUS : UN ENGAGEMENT RECIPROQUE POUR UN RESPECT DU DROIT ET UN DROIT AU RESPECT !**

**Nous  
nous engageons**



- Nous vous délivrons une information sur les démarches administratives par différents moyens de communication
- Nous assurons un accueil attentif et courtois
- Nous optimisons l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite et veillons à un accueil adapté pour les personnes porteuses d'un handicap
- Nous mettons à votre disposition un point numérique
- Nous sommes à votre écoute pour progresser et prenons en compte vos suggestions et réclamations
- Nous apportons une réponse compréhensible à vos demandes d'informations générales, vos suggestions et réclamations dans les délais annoncés
- Nous respectons les protocoles sanitaires définis pour l'accueil des usagers et ceux prévus par la charte de résilience de services publics

**Il vous appartient de :**



- Présenter vos effets personnels aux agents qui contrôlent l'entrée du bâtiment
- Préparer vos documents à l'avance afin de fluidifier l'attente
- Patienter calmement même en cas de forte affluence
- Respecter l'espace de travail réservé au personnel
- Rester respectueux et poli en toute circonstance
- Adopter un comportement calme et non menaçant
- Respecter les valeurs de la République et notamment la laïcité



**Tout comportement outrageant (menaces, insultes, violences....) envers les agents de la préfecture pourra être poursuivi devant la justice, les contrevenants risquant jusqu'à 7 500 € d'amende !**