

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 !