

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

### Nos engagements



- 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 disposition d'un point numérique
- Nous sommes à votre écoute pour progresser et prenons en compte de vos suggestions et réclamations
- Nous apportons une réponse compréhensible à vos demandes d'informations générales, vos suggestions et réclamations dans les délais annoncés

### Les préconisations à respecter par l'usager



- Je présente mes effets personnels aux agents qui contrôlent l'entrée du bâtiment
- Je prépare mes documents à l'avance afin de fluidifier l'attente
- Je patiente calmement en cas de forte affluence
- Je respecte l'espace de travail réservé au personnel
- Je reste respectueux et poli en toute circonstance
- J'adopte un comportement calme et non menaçant
- Je respecte les valeurs de la République et notamment la laïcité



Tout comportement outrageant (paroles, gestes, menaces, insultes, violences....) de nature à porter atteinte à la dignité ou au respect dû à l'agent de la préfecture pourra être poursuivi et peut vous exposer à un an d'emprisonnement et une amende de 15 000 € (article 433-5 du code pénal)