

« Vous et Nous »

Le respect du droit, le droit au respect

Nous nous sommes engagés à

- ✓ Vous accueillir avec courtoisie et bienveillance
- ✓ Donner une réponse claire et compréhensible à vos demandes d'informations générales, dans un délai annoncé et respecté
- ✓ Vous informer sur l'avancement de votre dossier
- ✓ Vous proposer un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- ✓ Vous orienter vers le bon service
- ✓ Vous informer sur les démarches administratives par différents moyens de communication
- ✓ Faciliter vos démarches en ligne ➤ Répondre systématiquement à vos réclamations et suggestions, dans un délai annoncé et respecté
- ✓ Être à votre écoute pour progresser
- ✓ Être joignable par téléphone
- ✓ Développer en permanence nos compétences et nous améliorer en continu
- ✓ Être éco-responsables

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 poli et respectueux en toutes circonstances
- ✓ Adopter un comportement calme et non menaçant
- ✓ Donner votre avis et consulter nos résultats de qualité de service

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*.

** Constituent un outrage puni de 7 500 euros 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.*