



PRÉFET DE LA MAYENNE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Notre charte de l'usager

« 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 invité 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 pénal¹.

¹Constituent 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