

Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière MàJ réalisée le 20 septembre 2023 – Document n° B-01

Charte de l'utilisateur pour une relation durable dans un respect mutuel



→ **Le respect du droit et le droit au respect pour tous et en tout temps.**



→ **Parce que vous avez droit au respect et nos agents aussi.**



→ **En respectant ces règles, vous nous aidez à améliorer l'accueil.**

→ Nous nous engageons à...



vous accueillir avec courtoisie, attention et bienveillance ;



vous informer sur les démarches administratives par les différents moyens de communication disponibles ;



donner une réponse compréhensible à vos demandes, dans un délai annoncé et respecté ;



répondre systématiquement à vos réclamations ;



être à votre écoute pour progresser.

→ Vous êtes invité(e) à...



rester poli(e), calme et respectueux/se en toutes circonstances, aussi bien envers nos agents que nos différents usagers ou visiteurs ;



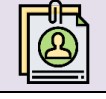
respecter les espaces, mobiliers et matériels mis à la disposition des usagers ;



être patient(e) et respecter les files d'attente ;



respecter l'espace de travail réservé au personnel ;



vous assurer de **posséder tous les documents nécessaires** au traitement de votre demande.

→ En cas de non-respect de ces règles et de comportement/attitude outrageant(e)



Aucune forme de violence, d'incivilité ou d'intimidation ne sera tolérée et pourra au besoin entraîner l'expulsion du bâtiment du contrevenant, voire son arrestation en cas d'agression.



Tout comportement outrageant, agressif ou menaçant envers un agent du haut-commissariat fera systématiquement l'objet d'un signalement et peut être pénalement poursuivi en vertu des dispositions de l'article 433-5 du Code pénal.

Art. 433-5 : Constituent un outrage puni de 7 500 euros (894 988 Fcfp) 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.

Lorsqu'il est adressé à une personne dépositaire de l'autorité publique, à un sapeur-pompier ou à un marin-pompier dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses missions, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros (1 789 976 Fcfp) d'amende.

Lorsqu'il est adressé à une personne chargée d'une mission de service public et que les faits ont été commis à l'intérieur d'un établissement scolaire ou éducatif, ou, à l'occasion des entrées ou sorties des élèves, aux abords d'un tel établissement, l'outrage est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros (894 988 Fcfp) d'amende.

Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage prévu au premier alinéa est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros (894 988 Fcfp) d'amende, et l'outrage prévu au deuxième alinéa est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros (3 579 952 Fcfp) d'amende.