



Présenté en
commission
d'évaluation
le 06/10/2023

AVERTISSEMENT : Ce document est une version simplifiée de la charte de l'utilisateur pour une relation durable dans un respect mutuel au haut-commissariat.

Il a pour but d'être plus facile à lire et à comprendre (FALC).
Son contenu et sa forme ont été modifiés
pour en faciliter la lecture et la compréhension.

Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière Màj réalisée le 12 octobre 2023 – Document n° B-01_FALC

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

→ **Le respect mutuel** : cela signifie que

1. vous avez droit au respect en tant qu'utilisateur ;
2. nos agents ont aussi droit au respect de la part des usagers.



→ **La relation durable** : cela signifie que ce respect est valable de façon continue et qu'il doit durer dans le temps.



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



→ Engagements des agents

→ Nous vous **accueillons avec courtoisie.**

La courtoisie est un comportement poli, aimable et gentil.

Nous faisons attention à vous.

Nous nous occupons de vous avec bienveillance.

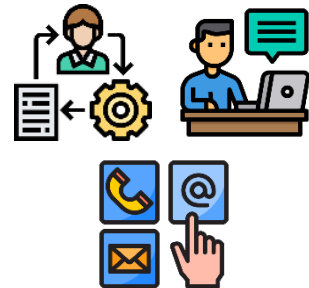
La bienveillance est le sentiment qui pousse une personne à vouloir le bien des autres personnes.

Elle n'a aucune mauvaise intention vis-à-vis des gens avec qui elle est en relation.



→ Nous vous **informons sur les démarches administratives**

par tous les moyens de communication disponibles.



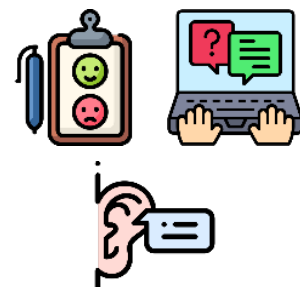
→ Nous **répondons** à vos demandes de façon compréhensible.

Nous vous annonçons un délai prévisionnel.



→ Nous **répondons à vos réclamations.**

Nous **écoutons vos propositions** pour progresser.



→ Engagements des usagers

→ Vous devez à **rester poli(e), calme et respectueux/se** avec nos agents, les autres usagers ou les visiteurs.



→ Vous devez **respecter les espaces, mobiliers et matériels** mis à la disposition des usagers.



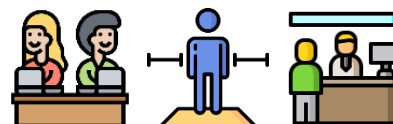
→ Vous devez **être patient(e)** et respecter les files d'attente.



→ **Les personnes en situation de handicap ont un accès prioritaire aux guichets sur présentation de leur carte.**



→ Vous devez **respecter l'espace de travail** réservé au personnel.



→ Vous devez vérifier que vous avez **tous les documents nécessaires** au traitement de votre demande.



→ En cas de non-respect de ces règles ou de mauvais comportement

→ **Aucune violence, incivilité ou intimidation ne sera tolérée.**

L'incivilité est un mauvais comportement.

La personne ne respecte pas les règles de la vie en société comme la politesse, le respect d'autrui, la courtoisie.



Par exemple :

Elle fait du bruit.

Elle est agressive.

Elle insulte les gens.

Elle perturbe les autres personnes.

Elle abîme des biens publics.



L'intimidation est aussi un mauvais comportement.

La personne fait peur à une autre personne par des menaces ou des pressions.

Elle cherche à influencer pour obtenir une faveur.



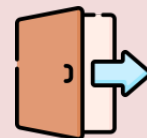
→ **Tout comportement agressif ou menaçant envers un agent du haut-commissariat sera signalé à la justice et à la police.**



→ Cela pourra donner lieu à des poursuites pénales (article 433-5 du code pénal).



→ Si vous avez un mauvais comportement, vous risquez d'être expulsé(e) du bâtiment.



→ Si vous agressez une personne, vous serez arrêté(e).



L'article 433-5 du code pénal explique que les sanctions sont différentes

- selon le type de mauvais comportement,
- selon le statut de l'agent public concerné.

Les amendes peuvent varier d'environ 1 million à 3,6 millions francs pacifiques.

Il peut aussi y avoir une peine de prison de 6 mois à 2 ans.



Voici le contenu complet de l'article 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.