



## PRÉFET DE SAÔNE-ET-LOIRE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# CHARTRE DE L'USAGER

Nous nous engageons à :

- vous informer sur les démarches administratives par les différents moyens de communication disponibles ;
- vous accueillir avec attention et courtoisie ;
- 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 invités à :

- vous assurer de posséder tous les documents nécessaires au traitement de votre demande ;
- respecter l'espace de travail réservé au personnel ;
- rester polis et respectueux en toutes circonstances ;
- adopter un comportement calme et non menaçant.

**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<sup>1</sup>.**

<sup>1</sup> Article 433-5 du code pénal (modifié par la loi n°2017-258 du 28 février 2017 – art. 25) : 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. Lorsqu'il est adressé à une personne dépositaire de l'autorité publique, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros 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 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 d'amende, et l'outrage prévu au deuxième alinéa est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.