

La **Direction régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement du Centre** exerce ses missions en veillant à assurer à tous **équité, transparence et accessibilité.**

Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux répondre à vos attentes.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.

La Direction régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement du Centre

www.centre.drire.gouv.fr



Direction régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement du Centre
6, rue Charles de Coulomb
45077 Orléans Cedex 2
Téléphone : 02 38 41 76 00
Télécopie : 02 38 56 43 31



Pour un meilleur accueil dans les services de l'Etat

Les engagements

de la Direction régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement du Centre



1.



Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : 9h30 – 11h45 / 14h00 – 16h15
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux :
 - plans d'accès sur notre site Internet ;
 - signalisation aux abords des sites.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et des places de parking leur sont réservées.
- Nous facilitons vos prises de rendez-vous pour les contrôles techniques et les réceptions de véhicules, et nous vous permettons de prendre ces rendez-vous par internet (<http://vtweb.drire.gouv.fr>) ou minitel (3614 VTDRIRE ou 3623 VTDRIRE).
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet :
 - identification, numéros de téléphone et adresse électronique de l'ensemble des interlocuteurs ;
 - fichier des questions les plus fréquemment posées ;
 - contenu précis des dossiers d'aides ou d'autorisation.

2. Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers en vous précisant l'ensemble des pièces à fournir et en vous procurant des notes explicatives.
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque cela est nécessaire.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant les lieux d'accueil.

3. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires. L'ensemble de nos courriers comportent explicitement le nom de la personne chargée du dossier, ainsi que ses coordonnées téléphoniques et de télécopie et son adresse électronique.
- Dans un délai maximum d'un mois, nous apportons aux courriers postaux adressés à la Drire, soit une réponse définitive, soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Nous nous engageons à ce que les plaintes des riverains concernant des nuisances d'installations classées pour la protection de l'environnement reçoivent une première réponse

à leur courrier dans le mois suivant la saisine de la Drire.

- Dans un délai maximum de deux semaines, nous apportons une réponse aux courriers électroniques adressés à la boîte aux lettres de la Drire du Centre (drire-centre@industrie.gouv.fr).
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants : 9h30 – 11h30 / 14h00 – 16h15.

4. Une réponse systématique à vos réclamations sur nos missions

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations sur nos missions et leur apportons une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de un mois.

5. A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis.