

Les

5 engagements

de la charte

1

Un **accès** plus facile
à nos services

2

Un **accueil**
attentif et courtois

3

Une **réponse**
compréhensible
à vos demandes
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**
systématique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

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



Direction Régionale de l'Industrie, de la
Recherche et de l'Environnement

Siège régional

44, rue Alexandre Dumas - 80094 AMIENS Cedex 3
Tél. : 03.22.33.66.00 - Fax : 03.22.33.66.22
Horaires d'ouverture de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Internet : www.picardie.drire.gouv.fr
Mél : drire.picardie@industrie.gouv.fr

Groupe de subdivisions de l'Aisne

47, avenue de Paris - 02200 Soissons
Tél. : 03.23.59.96.00 - Fax : 03.23.59.96.10
Horaires d'ouverture de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30

12, rue Charles Picard - 02100 Saint-Quentin
Tél. : 03.23.06.66.00 - Fax : 03.23.62.62.45
Horaires d'ouverture de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30

Groupe de subdivisions de l'Oise

ZA la Vatine - 283, rue de Clermont - 60000 Beauvais
Tél. : 03.44.10.54.00 - Fax : 03.44.10.54.01
Horaires d'ouverture de 8h30 à 11h30 et de 13h45 à 16h45

Groupe de subdivisions de la Somme

Avenue de la Ville Idéale - 80440 Glisy
Tél. : 03.22.38.32.00 - Fax : 03.22.38.32.01
Horaires d'ouverture de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00



Charte Marianne

*des services de
la DRIRE de
PICARDIE*



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

L'État et ses services publics

*exercent leurs 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 vous accueillir.*



Un accès plus facile à nos services

- 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 du site.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles pour un accueil avec ou sans rendez-vous. Le rendez-vous peut être organisé à une date qui vous convient.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet
www.picardie.drire.gouv.fr :
 - ⇒ 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'autorisations.



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 ne vous demandons aucun document qui ne soit pas indispensable au traitement de votre dossier.
- 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.



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 comporte 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'1 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 72 heures, nous apportons une réponse aux courriers électroniques adressés à la boîte aux lettres de la Drire de Picardie (drire.picardie@industrie.gouv.fr).



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations. Nous leur apportons une réponse systématique dans un délai de 30 jours.
- Vous avez la possibilité de contacter :
 - Amiens : Stéphane CHOQUET au 03.22.33.66.20
 - St Quentin : Mathias PIEYRE au 03.23.06.66.02
 - Soissons : Guy SOULIE-BELREPAYRE au 03.23.59.96.01
 - Beauvais : Jean-Claude DANGREVILLE au 03.44.10.54.02
 - Glisy : N. au 03.22.38.32.18

Vous pouvez également leur écrire ou demander à être reçu.



À votre écoute pour progresser

- Nous vous invitons à nous faire part de vos attentes et de votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil et de nos prestations.
- 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.