

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 (DRIRE)

941, rue Charles Bourseul
BP 750
59507 DOUAI cedex

Téléphone : 03.27.71.20.20
Télécopie : 03.27.88.37.89

N°indigo : 0825.300.763

Courriel : drire.npdc@industrie.gouv.fr

Internet : www.nord-pas-de-calais.drire.gouv.fr

GROUPE DE SUBDIVISIONS DE LILLE

Immeuble Centre Europe Azur
323 avenue du Président Hoover - BP 479
59021 LILLE CEDEX

Courriel : drire.groupe-lille@industrie.gouv.fr

Téléphone : 03.20.15.84.00
Télécopie : 03.20.54.26.90



Charte Marianne

**de la DRIRE
Nord - Pas-de-Calais**



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

L'État et ses services publics

exercer 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

Information sur nos horaires d'ouverture

- Nous vous informons sur les horaires d'ouverture : 8h30-12h15 – 13h45-17h00 (affichage à l'extérieur des bâtiments, sur les supports les plus adaptés et sur le site internet DRIRE).
- Nous vous informons des horaires pendant lesquels les services apportent une réponse à vos appels téléphoniques et vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

Orientation vers le bon interlocuteur

- Votre demande sera identifiée de façon précise. Si la mise en relation immédiate n'est pas possible, un nouveau contact pourra être établi sous quinzaine.
- En cas d'erreur sur l'Administration compétente, nous réorientons votre courrier et vous en informons.
- En cas d'erreur sur le service compétent pour traiter votre appel téléphonique, nous vous indiquons le service auquel vous adresser.

Accès aux personnes à mobilité réduite

- Nous nous efforçons d'aménager les locaux pour l'accès et la circulation dans nos services aux personnes à mobilité réduite ou de faire en sorte qu'elles puissent accomplir leurs démarches.

Simplification de l'accès à nos locaux

- Nous faisons la signalisation aux abords du site.

Disponibilité des services

- Hors activité véhicules, l'accueil sera de préférence avec rendez-vous et organisé à une date qui vous convient.

Information accessible sur notre site internet

- Nous offrons une information plus accessible sur notre site internet par une présentation claire et actualisée.
- Vous pouvez y trouver les n° Tél. et courriels de l'ensemble des interlocuteurs, les organigrammes et les informations des services rendus.



Un accueil attentif et courtois

Présentation de vos interlocuteurs

- Vous disposez des nom, prénom, adresse électronique de votre interlocuteur dans toutes les correspondances.
- Nous nous présentons lors de tout échange téléphonique.

Écoute attentive et information claire

- Nous vous écoutons avec attention afin de répondre au mieux à vos demandes et vous informons dans des termes simples et compréhensibles. Les contenus des dossiers d'aides et autorisations sont sur notre site internet.

Conditions d'attente et confidentialité

- Nous vous accueillons en toute confidentialité si nécessaire et veillons à vos conditions d'attente en aménageant les lieux d'accueil.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

Clarté des courriers et formulaires

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires. L'ensemble de nos courriers comporte explicitement les nom et prénom de la personne chargée du dossier, ainsi que ses coordonnées téléphoniques, de télécopie et son adresse électronique.

Délais de réponse à vos courriers

- Dans un délai d'un mois, suivant la saisine de la DRIRE, nous apportons aux courriers postaux (demandes de renseignements, plaintes,...) une réponse définitive ou un accusé réception indiquant le délai donné pour la réponse ainsi que les coordonnées de la personne chargée du dossier.
- Nous apportons une première réponse sous 3 jours ouvrés maximum aux courriers électroniques adressés à drire.npdc@industrie.gouv.fr.

Réponses aux appels téléphoniques et rappel en cas d'absence

- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de 8h30 à



Une réponse systématique à vos réclamations

Formulation des réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations.
- En cas de réclamation de votre part, nous vous apportons une réponse personnalisée dans un délai maximum de deux mois.
- Nous apportons une réponse systématique à vos réclamations dans un délai de 30 jours pour le courrier postal et dans un délai de 3 jours ouvrés au courrier électronique adressé à la boîte aux lettres électronique (drire.npdc@industrie.gouv.fr) de l'entité géographique.

Voies de recours

- Vous pouvez contacter par téléphone le Chargé de Communication au 03.27.71.22.21, lui écrire ou demander à être reçu.



À votre écoute pour progresser

Enquêtes de satisfaction

- Nous vous interrogeons régulièrement (2 ans) sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mettons à votre disposition une boîte à suggestion afin de recueillir votre avis tout au long de l'année.
- Une "boîte à suggestions" est mise en ligne sur le site Internet www.nord-pas-de-calais.drire.gouv.fr.

Evaluation

- Nous mesurons le résultat des actions d'amélioration que nous mettons en place.

Information

- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis.

AUTRE ENGAGEMENT

- Afin de répondre aux situations de crise, nous sommes organisés de façon à être joignables en dehors des heures ouvrées.
Pour le département du Nord : tel 03.20.30.59.59
Pour le département du Pas-de-Calais : tel 03.21.21.20.00