

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'environnement,
de l'aménagement et du logement**

5 avenue Buffon
BP 6407
45064 ORLEANS CEDEX2



Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi
8 h 30 à 12 h 00
13 h 45 à 17 h 00

Téléphone : 02 38 49 91 91
Télécopie : 02 38 49 91 00

Courriel : dreal@centre.developpement-durable.gouv.fr

Site Internet : www.centre.developpement-durable.gouv.fr



Charte Marianne

*de la
Direction Régionale
de l'Environnement,
de l'Aménagement
et du Logement
du Centre*



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

- La direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement est ouverte du lundi au vendredi :

de 9 h 00 à 12 h et de 14 h à 17 h 00
Sur rendez-vous le reste du temps

- 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.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et des places de parking leur sont réservées.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles par 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.centre.developpement-durable.gouv.fr



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'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 72 heures, nous apportons une première réponse aux courriers électroniques adressés à la boîte aux lettres de la DREAL du Centre.
dreal@centre.developpement-durable.gouv.fr
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques de 8 h à 12 h et de 13 h 45 à 17 h 00.



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 aurez la possibilité de contacter l'unité communication. Vous pouvez également lui écrire ou demander à être reçu.



À 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.