

DREAL Normandie 	<i>Baromètre externe</i> Résultats des réponses déposées entre le 20 octobre et le 29 décembre 2017	Service	MQEA
		Rédigé par	Delphine MARY
		Version	v0
		Vérifié par	Emmanuel GOUJON
		Approuvé et transmis par	Revue de direction
		Date	20/02/18
Documents joints			

Le baromètre externe a été conçu avec les services de la DREAL afin de recueillir des informations sur :

- les relations de nos bénéficiaires avec la DREAL
- la connaissance de la DREAL
- l'accueil et les informations disponibles à la DREAL

Ce rapport reprend en détail les premières réponses enregistrées entre le 20 octobre, date de lancement du baromètre externe, et le 29 décembre 2017.

1. Informations sur les répondants.....	2
2. Les relations avec la DREAL.....	3
2.1. Rythme d'échanges avec la DREAL.....	3
2.2. Types de relations avec la DREAL.....	3
2.3. Activités concernées.....	4
2.4. Territoires spécifiques concernés.....	5
2.5. Connaissance des actions de la DREAL.....	6
2.6. Prise en compte des enjeux environnementaux.....	6
3. La connaissance de la DREAL.....	8
3.1. L'identification de points forts de la DREAL.....	8
3.2. Les points forts selon la structure d'appartenance.....	9
3.3. Les points forts de la DREAL selon le type de relations.....	9
3.4. Les points forts de la DREAL selon les politiques publiques portées par la DREAL.....	10
3.5. Améliorations attendues – verbatim.....	11
a) du point de vue des entreprises – 13 expressions.....	11
b) du point de vue des collectivités – 6 expressions.....	12
c) Du point de vue des associations – 3 expressions.....	12
d) du point de vue de la préfecture de région et des préfectures de départements – 2 expressions.....	12
e) du point de vue des DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO - DIRMER – 3 expressions.....	12
f) du point de vue des établissements publics et opérateurs de l'État en région.....	12
g) Du point de vue des autres – 1 expression.....	12
4. Accueil et informations disponibles.....	12
4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL.....	12
4.2. L'accueil et la prise en charge à la DREAL.....	14
a) Accueil téléphonique.....	14
b) Accueil physique.....	15
4.3. Le traitement des demandes par la DREAL.....	17
4.4. Le site internet.....	17
5. et pour finir.....	19
5.1. Perception globale de la DREAL.....	19
5.2. Remarques, et suggestions complémentaires.....	19

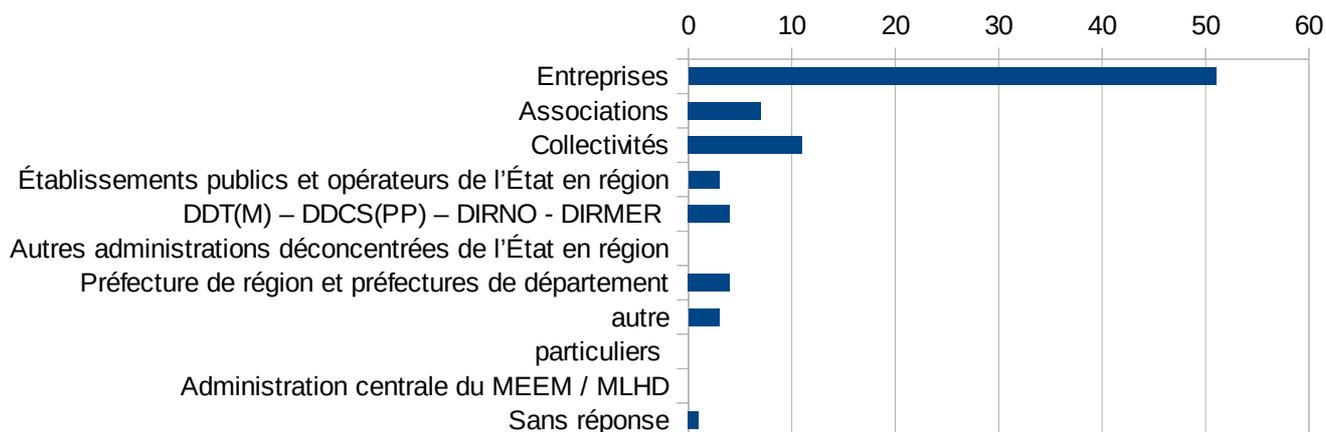
1. Informations sur les répondants

84 réponses ont été enregistrées en réponse à l'enquête ciblée, dont 17 incomplètes.

	enquête ciblée par mail
Entreprises	52
Associations	7
Collectivités	11
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	3
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	3
Autres administrations déconcentrées de l'État en région	0
Préfecture de région et préfectures de département	4
autre	3
particuliers	0
Administration centrale du MEEM / MLHD	0
Sans réponse	1
TOTAL	84

Les 3 répondants « **autres** » sont un SDIS, la caisse des dépôts et consignations et la chambre syndicale de l'immobilier (FNAIM).

Répartition des répondants par catégorie



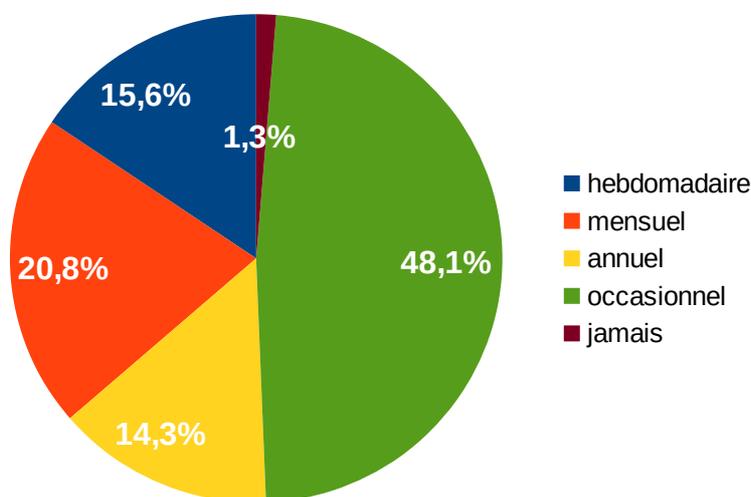
51 **entreprises** ont répondu (sachant qu'elles représentaient environ la moitié (46 %) de la base de données bénéficiaires constituées de plus de 1 900 contacts environ) et **11 collectivités**.

Les répondants n'ont pas toujours répondu à l'ensemble des questions, ce qui explique parfois les écarts constatés entre réponses enregistrées par question et répondants dans la suite de l'exploitation.

2. Les relations avec la DREAL

2.1. Rythme d'échanges avec la DREAL

	hebdomadaire	mensuel	annuel	occasionnel	total
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER	2	1	0	0	3
établissements publics et opérateurs de l'État en région	3	0	0	0	3
entreprises	2	8	8	29	47
préfecture de région et préfectures de département	3	1	0	0	4
collectivités	1	3	0	5	9
associations	0	3	2	2	7
autre	1	0	1	1	3
	12	16	11	37	76



Il faut noter que 12 répondants déclarent avoir des **contacts hebdomadaires** avec la DREAL :

– sur les 3 **établissements publics** concernés, deux ont déclaré être en relation avec la DREAL parce qu'elle applique une réglementation qui les concerne, qu'elle les accompagne sur un projet et qu'elle les a sollicités ; le troisième est l'ADEME.

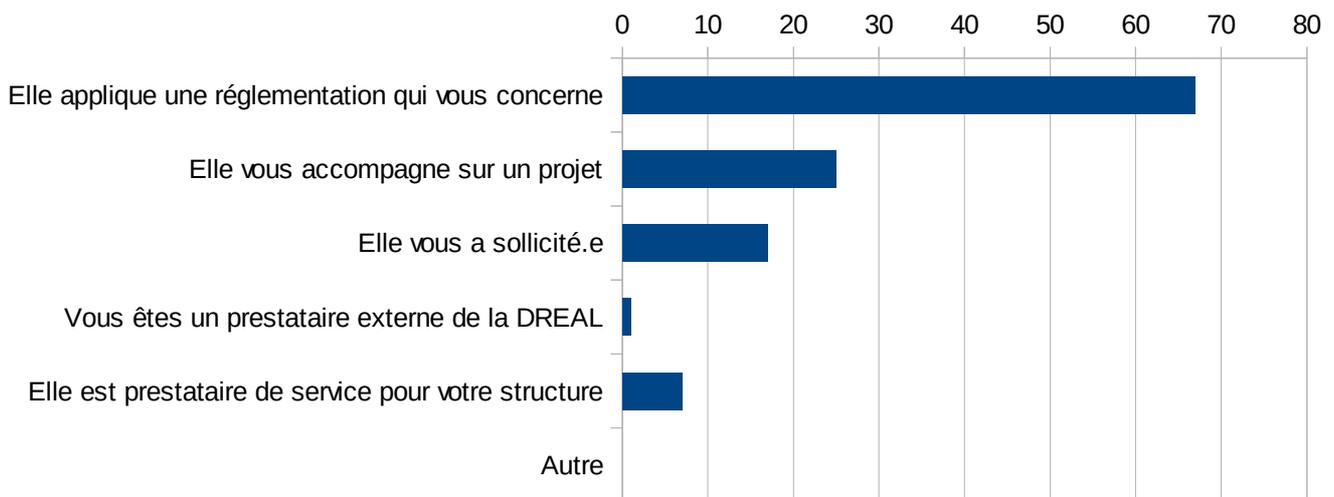
– les 2 **entreprises** concernées sont accompagnées par la DREAL sur un projet, dans le cadre de l'application de la réglementation.

– la **collectivité** concernée est en relation avec la DREAL sur l'accompagnement d'un projet.

2.2. Types de relations avec la DREAL

Les relations sont **majoritairement** en lien avec l'application de la **réglementation** (57 % des réponses). Dix-neuf répondants sont en relation avec la DREAL à la fois parce qu'elle applique une réglementation qui les concerne et que la DREAL les accompagne sur un projet.

	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous accompagne sur un projet	Elle vous a sollicité.e	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Elle est prestataire de service pour votre structure	Autre	total
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL	3	1	1	0	3	0	8
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	2	1	2	0	0	0	5
Préfecture de région et préfectures de département	3	2	0	0	2	0	7
Collectivités	9	7	3	0	0	0	19
Entreprises	48	11	8	1	2	0	70
Associations	1	3	1	0	0	0	5
Autre	1	0	2	0	0	0	3
total	67	25	17	1	7	0	117



À noter que 21 % des répondants sont **accompagnés** par la DREAL **dans le cadre d'un projet** : sur les 25 structures ayant répondu être accompagnées par la DREAL, 11 sont des entreprises et 7 des collectivités.

2.3. Activités concernées

	DDTM DIRNO DREAL	DDCSPP DIRMER	Établissements publics et opérateurs de l'État en région	Préfecture de région et préfectures de département	Collectivités	Entreprises	Associations	Autre
Transition écologique et solidaire	1		3	2	3	2	1	2
Climat, air, énergie	1		2	2	4	7	3	1
Economie circulaire et gestion des déchets	0		1	2	3	5	3	1
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	1		1	2	6	3	4	0
Risques industriels et installations classées, carrières	1		2	4	4	23	1	1
Risques naturels et prévision des crues	2		1	1	5	2	0	0
Logement, construction	0		3	0	2	2	1	2
Cohésion des territoires	0		2	2	2	0	0	1
Aménagement, urbanisme, planification	1		3	1	4	2	0	1
Sites et paysages	1		0	3	4	1	2	0
Transports routiers et véhicules	1		1	0	2	28	1	0
Mobilités durables et infrastructures	1		2	0	3	0	1	1
Autorité environnementale	2		1	3	3	11	0	0
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	1		3	3	2	0	2	0
Laboratoire d'hydrobiologie	0		0	0	1	0	1	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	2		1	0	2	0	0	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	1		1	0	2	0	0	0

Les 2 activités les plus citées presque à égalité sont les **risques industriels et installations classées** (36 réponses) et les **transports routiers et véhicules** (33 réponses), sachant que 51 entreprises ont répondu au

questionnaire.

Les 2 activités les plus citées ensuite à égalité sont « **climat, air, énergie** » et « **autorité environnementale** » (20 réponses).

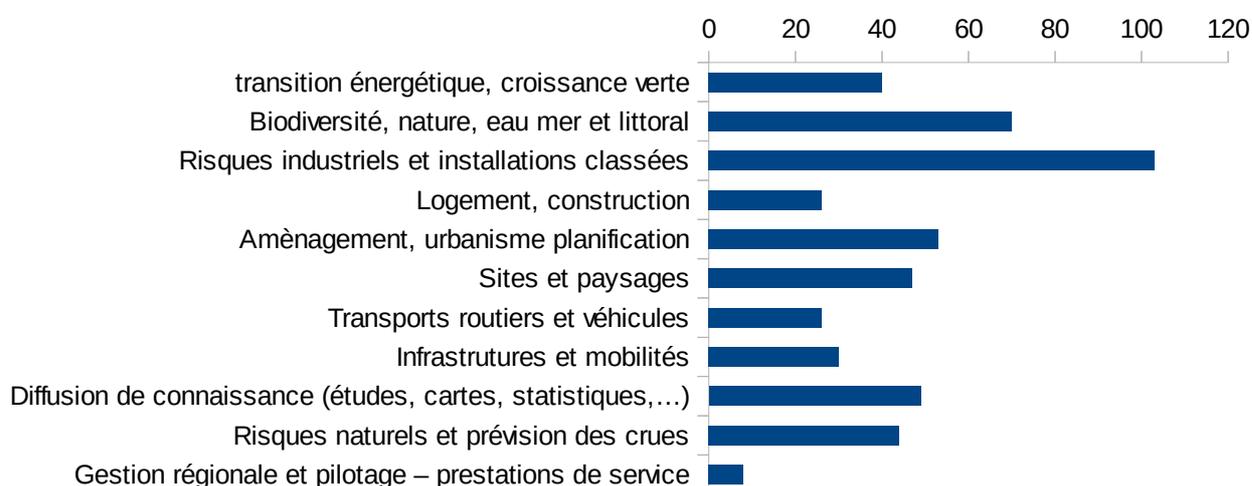
Sur les 11 collectivités ayant répondu, 6 sont concernées par les activités **biodiversité, nature, eau mer et littoral** ; et 5 par la thématique des **risques naturels**. Les collectivités sont la seule catégorie à avoir choisi au moins une fois chacune des thématiques.

Aucun répondant ne s'est réclamé des catégories « administration centrale », « autres administrations de l'État en région » ou « particuliers ».

En ce qui concerne les 7 associations, les 3 thématiques choisies majoritairement sont « **biodiversité, nature, eau mer et littoral** » (choisie 3 fois) puis « **économie circulaire et gestion des déchets** » et « **climat, air, énergie** » (choisies chacune 3 fois).

Cette question était liée à 3 **questionnaires spécifiques** mis en place par certains services de la DREAL :

- les activités du laboratoire d'hydrobiologie
 - aucun bénéficiaire n'a donné son avis (une collectivité et une association ont déclaré être en relation avec la DREAL sur cette thématique)
- la diffusion de la connaissance liée au service du management de la connaissance et de l'appui aux projets
 - 4 bénéficiaires ont déclaré avoir sollicité le service et ont donné leur avis



- l'activité de l'autorité environnementale
 - 16 bénéficiaires ont donné leur avis

2.4. Territoires spécifiques concernés

Une question du baromètre visait à identifier les bénéficiaires potentiellement concernés par l'action de la DREAL sur les territoires spécifiques que sont l'estuaire de la Seine, la vallée de la Seine et la baie du Mont-Saint-Michel :

	Estuaire de la Seine	Vallée de la Seine	Baie du Mont-Saint-Michel
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	0	0	0
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	2	3	0
Préfecture de région et préfectures de département	1	2	0
Collectivités	3	3	0
Entreprises	8	3	0
Associations	2	2	0
Autre	1	2	0
total	17	15	0

Huit bénéficiaires ont coché à la fois le territoire de l'estuaire de la Seine et celui de la vallée de la Seine. Aucun bénéficiaire n'a coché la baie du Mont-Saint-Michel.

2.5. Connaissance des actions de la DREAL

Cette question visait à savoir si les bénéficiaires interrogés connaissaient les actions de la DREAL sur les différentes thématiques. Les réponses font ressortir la thématique des risques (naturels ou technologiques) comme la seule pour laquelle les actions de la DREAL sont bien connues (ou estimées comme telles par les répondants) : 62 % des répondants assurent connaître les actions de la DREAL dans ce domaine.

Trois autres thématiques recueillent une majorité d'avis négatifs, mais sont proches de 50 % :

- l'amélioration de la qualité de l'air (56 % déclarent mal ou ne pas connaître les actions de la DREAL) ;
- la préservation et la restauration de l'environnement, de la biodiversité, de la qualité de la ressource en eau (51 % déclarent mal ou ne pas connaître les actions de la DREAL) ;
- la régulation et le contrôle des transports routiers et la sécurité des véhicules (52 % déclarent mal ou ne pas connaître les actions de la DREAL).

Toutes les autres thématiques recueillent plus de 60 % d'avis négatifs dont 3 plus de 80 % :

- la gestion soutenable de la mer et du littoral (82%) ;
- le développement soutenable du territoire (83%) ;
- le plan de relance du bâtiment et de la construction (86%).

	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif
La sécurité des territoires face aux risques technologiques et aux risques naturels	23	22	62,5%	15	12	37,5%
La préservation et la restauration de l'environnement, de la biodiversité, de la qualité de la ressource en eau	13	22	48,6%	25	12	51,4%
La régulation et le contrôle des transports routiers et la sécurité des véhicules	18	18	48,0%	22	17	52,0%
L'amélioration de la qualité de l'air	8	24	43,8%	24	17	56,2%
L'accompagnement des projets et des porteurs de projet	6	21	37,0%	25	21	63,0%
La préservation et la valorisation des paysages et des sites	5	21	35,6%	30	17	64,4%
La concertation autour de projets structurants	5	17	30,1%	25	26	69,9%
L'amélioration du cadre de vie des habitants	1	20	29,6%	23	27	70,4%
L'adaptation au changement climatique	1	20	29,2%	31	20	70,8%
La transition énergétique pour la croissance verte	2	19	28,8%	29	23	71,2%
Le développement économique	0	18	24,7%	32	23	75,3%
La cohésion des territoires	4	13	23,6%	33	22	76,4%
La transition écologique et solidaire	2	14	22,2%	33	23	77,8%
La desserte des territoires et la mobilité durable	2	13	20,5%	36	22	79,5%
La gestion soutenable de la mer et du littoral	3	10	18,1%	28	31	81,9%
Le développement soutenable du territoire	0	12	16,7%	33	27	83,3%
Le plan de relance du bâtiment et de la construction	3	7	13,7%	28	35	86,3%

2.6. Prise en compte des enjeux environnementaux

La DREAL Normandie est particulièrement impliquée dans le développement soutenable du territoire. La question

suyvante visait donc à savoir si la contribution de la DREAL à la demande de l'usager lui avait permis de mieux comprendre et mieux prendre en compte les enjeux environnementaux, en fonction des thématiques par lesquelles il avait déclaré être concerné.

La très grande majorité des bénéficiaires répond positivement à cette question, quelle que soit la thématique concernée :

	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif	Non concerné.e
Transition écologique et solidaire	0	9	100,0%	0	0	0,0%	1
Climat, air, énergie	4	10	93,3%	1	0	6,7%	0
Economie circulaire et gestion des déchets	5	7	100,0%	0	0	0,0%	0
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	4	5	81,8%	2	0	18,2%	0
Risques industriels et installations classées, carrières	19	12	96,9%	1	0	3,1%	0
Risques naturels et prévision des crues	4	4	100,0%	0	0	0,0%	0
Logement, construction	3	2	71,4%	2	0	28,6%	1
Cohésion des territoires	3	2	83,3%	1	0	16,7%	0
Aménagement, urbanisme, planification	5	2	87,5%	1	0	12,5%	2
Sites et paysages	3	4	87,5%	1	0	12,5%	0
Transports routiers et véhicules	10	12	81,5%	4	1	18,5%	2
Mobilités durables et infrastructures	1	3	80,0%	1	0	20,0%	0
Autorité environnementale	9	7	100,0%	0	0	0,0%	0
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques)	5	3	100,0%	0	0	0,0%	1
<i>Laboratoire d'hydrobiologie</i>	0	0		0	0		0
<i>Fonctions support de la DREAL</i>	0	0		0	0		0
<i>Gestion régionale et pilotage, prestations de services</i>	0	0		0	0		0

La thématique « logement construction » se démarque légèrement des autres avec un taux de réponse positif de 71 % seulement, 10 points en dessous de la seconde thématique la moins bien notée.

Les réponses à la même question selon la structure d'appartenance donnent des taux de réponses positives très élevés et homogènes. Les collectivités se démarquent très légèrement avec le taux le plus faible (78%) et les services de la ZGE avec le taux le plus élevé (100%).

	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif	non concerné.e
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	3	9	100,0%	0	0	0,0%	0
établissements publics et opérateurs de l'État en région	5	7	92,3%	1	0	7,7%	1
préfecture de région et préfectures de département	12	11	95,8%	1	0	4,2%	0
collectivités	10	8	78,3%	5	0	21,7%	1
entreprises	37	29	91,7%	5	1	8,3%	5

	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif	non concerné.e
associations	6	10	88,9%	2	0	11,1%	0
autre	0	8	100,0%	0	0	0,0%	0
total	73	82	91,2%	14	1	8,8%	7

91 % des réponses émises par les entreprises interrogées (car elles ont pu s'exprimer plusieurs fois selon les thématiques qui les concernent) affirment que l'intervention de la DREAL a permis de mieux comprendre et de mieux prendre en compte les enjeux environnementaux.

	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif
Elle applique une réglementation qui vous concerne	64	60	89,9%	13	1	10,14 %
Elle vous accompagne sur un projet	32	28	93,8%	4	0	6,25 %
Elle vous a sollicité.e	27	12	90,7%	4	0	9,30 %
Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	0	1	100,0%	0	0	0,00 %
Elle est prestataire de service pour votre structure	11	15	100,0%	0	0	0,00 %
total	134	116	91,9%	21	1	8,09 %

La DREAL a permis de mieux comprendre et de mieux prendre en compte les enjeux environnementaux dans 90 % des réponses émises par les répondants en contact avec la DREAL pour l'application d'une réglementation. Ce taux atteint presque 94 % pour l'accompagnement des projets.

Trois internautes ont déposé un commentaire en complément de leurs réponses :

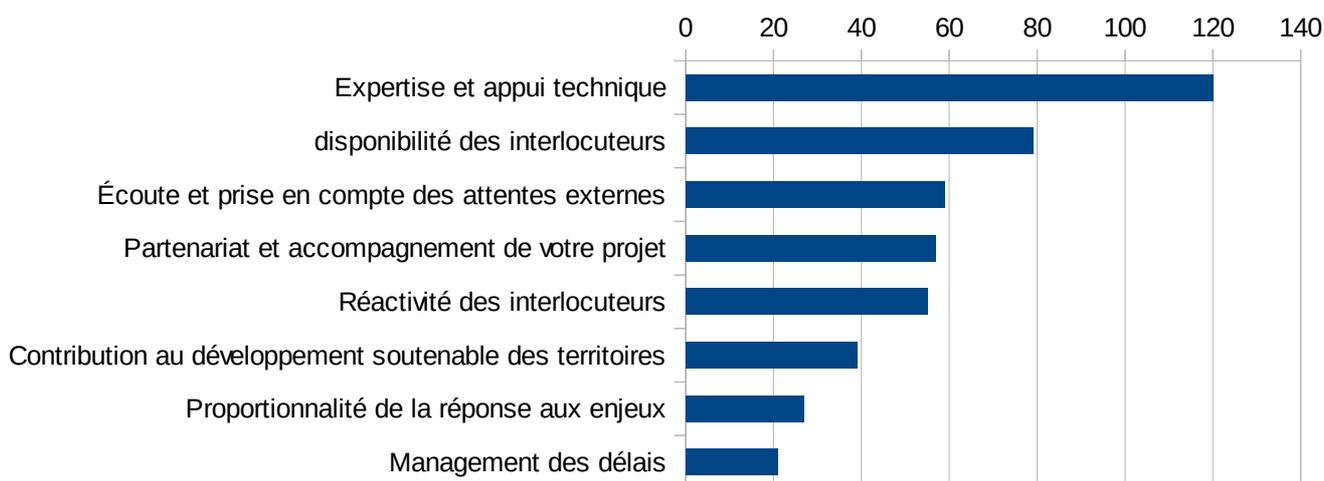
- « manque de suivi de communication dans des projets commencés et restés en .. sans nouvelles envers notre Association, contacts difficiles à établir et trouver la bonne personne qui peut répondre à nos attentes. »
- « La DREAL manque de fonctionnaires pour faire tout ce qu'il y a à faire. »
- « La DREAL garde cette image de gendarme que l'on n'ose pas toujours consulter pour avoir juste un conseil informel. »

3. La connaissance de la DREAL

3.1. L'identification de points forts de la DREAL

Le tableau ci-après recense l'ensemble des réponses (plusieurs réponses possibles) par thématique.

Le point fort le plus cité est l'expertise technique (120 occurrences) et cet avis semble porter sur l'ensemble des missions de la DREAL car il est le plus cité dans toutes les thématiques sauf une.



3.2. Les points forts selon la structure d'appartenance

	DDTM, DDCSPP, DIRNO, DIRMER, DREAL	établissements publics et opérateurs de l'État en région	entreprises	préfecture de région et préfectures de département	collectivités	associations	autre	total
Expertise et appui technique	11	13	37	17	25	10	7	120
Management des délais	2	0	13	4	1	0	1	21
Écoute et prise en compte des attentes externes	6	10	25	6	5	3	4	59
disponibilité des interlocuteurs	11	6	38	13	9	0	2	79
Réactivité des interlocuteurs	7	2	28	11	5	0	2	55
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	2	2	14	4	1	2	2	27
Partenariat et accompagnement de votre projet	0	10	16	11	8	9	3	57
Contribution au développement soutenable des territoires	1	11	2	3	18	2	2	39
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0

Quelle que soit la structure d'appartenance des répondants, l'**expertise et l'appui technique** sont le point fort le plus cité.

Les entreprises mettent ensuite en avant :

- la disponibilité des interlocuteurs,
- la réactivité des interlocuteurs,
- et l'écoute et la prise en compte des attentes externes.

Les associations insistent plutôt sur le partenariat et l'accompagnement de leur projet.

Les collectivités soulignent la contribution au développement soutenable des territoires.

3.3. Les points forts de la DREAL selon le type de relations

Les répondants peuvent être en relation avec la DREAL pour plusieurs raisons. Un même répondant peut donc avoir coché plusieurs types de relations ; ses réponses quant aux points forts sont comptabilisées autant de fois que les types de relations choisis, ce qui explique les totaux supérieurs à ceux du tableau précédent.

	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous accompagne sur un projet	Elle vous a sollicité.e	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Elle est prestataire de service pour votre structure	total
Expertise et appui technique	98	42	24	0	20	184
Management des délais	18	6	6	0	5	35
Écoute et prise en compte des attentes externes	49	23	23	0	12	107
disponibilité des interlocuteurs	68	34	27	1	22	152
Réactivité des interlocuteurs	47	22	18	0	15	102
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	21	8	10	0	6	45
Partenariat et accompagnement de votre projet	34	26	15	0	9	84
Contribution au développement soutenable des territoires	30	14	9	0	4	57
Autre	0	0	0	0	0	0

Quel que soit le type de relation des répondants avec la DREAL, les 2 points forts les plus cités sont **l'expertise et l'appui technique** et la **disponibilité des interlocuteurs**.

Les 2 points forts les moins cités sont le **management des délais** et la **proportionnalité de la réponse aux enjeux**.

3.4. Les points forts de la DREAL selon les politiques publiques portées par la DREAL

	Expertise et appui technique	Management des délais	Écoute et prise en compte des attentes externes	disponibilité des interlocuteurs	Réactivité des interlocuteurs	Proportionnalité de la réponse aux enjeux	Partenariat et accompagnement de votre projet	Contribution au développement soutenable des territoires	Autre
Transition écologique et solidaire	6	0	2	3	2	0	4	3	0
Climat, air, énergie	6	0	4	4	3	2	2	2	0
Economie circulaire et gestion des déchets	4	0	2	6	3	2	4	3	0
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	7	0	2	4	1	0	4	4	0
Risques industriels et installations classées, carrières	25	10	16	19	14	10	11	4	0

	Expertise et appui technique	Management des délais	Écoute et prise en compte des attentes externes	disponibilité des interlocuteurs	Réactivité des interlocuteurs	Proportionnalité de la réponse aux enjeux	Partenariat et accompagnement de votre projet	Contribution au développement soutenable des territoires	Autre
Risques naturels et prévision des crues	7	0	2	4	2	0	2	3	0
Logement, construction	4	0	2	2	0	0	3	3	0
Cohésion des territoires	4	0	4	2	1	1	3	2	0
Aménagement, urbanisme, planification	6	0	3	4	2	3	4	4	0
Sites et paysages	7	0	1	3	2	0	3	0	0
Transports routiers et véhicules	17	4	5	10	9	1	4	1	0
Mobilités durables et infrastructures	4	0	1	2	1	1	2	2	0
Autorité environnementale	10	4	5	6	8	6	3	3	0
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques)	7	1	5	5	3	1	5	1	0
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonctions support de la DREAL	3	1	2	3	1	0	1	2	0
Gestion régionale et pilotage, prestations de services	3	1	3	2	3	0	2	2	0

Quelles que soient les thématiques pour lesquelles les répondants sont en contact avec la DREAL, **l'expertise et l'appui technique** sont le point fort qui arrive en tête presque systématiquement, avec la **disponibilité des interlocuteurs** et **l'écoute et la prise en compte des attentes externes**.

3.5. Améliorations attendues – verbatim

a) du point de vue des entreprises – 13 expressions

« une meilleure expertise et communication » (climat, air, énergie)

« délai de réponse » (risques industriels et installations classées)

« pouvoir leur demander conseil » (risques industriels et installations classées)

« meilleure réactivité et plus de conseil » (risques industriels et installations classées)

« meilleur appui technique » (risques industriels et installations classées)

« avoir des interlocuteurs avec un peu plus de hauteur de vue pour certains. Une visite entraîne trop souvent trop de prescriptions et on se noie dans les détails. Il faut prioriser les demandes. On ne clôt jamais un dossier et on lève rarement une mise en demeure. » (risques industriels et installations classées)

« des délais de traitement des dossiers moins longs. » (transports routiers et véhicules)

« PLUS DE CONTRÔLE » (transports routiers et véhicules)

« et le -3t5, à part contrôler quelles propositions sont faites pour ne plus être le vilain petit canard du Transport ??? » (transports routiers et véhicules)

- « une meilleure lisibilité des textes réglementaires » (transports routiers et véhicules)
- « aucune écoute, vision administrative du sujet » (transports routiers et véhicules)
- « plus de contrôle routier » (transports routiers et véhicules)
- « plus de disponibilité » (autorité environnementale)

b) du point de vue des collectivités – 6 expressions

- « Liaison avec les autres services de la DREAL dont instruction ICPE. » (climat, air, énergie)
- « des moyens humains pour une présence sur le territoire plus importante dès lors que la réglementation l'impose. » (biodiversité, nature, eau, mer et littoral)
- « Concordance du pouvoir central régional avec les unités territoriales. » (risques industriels et installations classées)
- « Communications locales. » (risques naturels et prévision des crues)
- « des moyens humains pour une présence sur le territoire plus importante dès lors que la réglementation l'impose. » (sites et paysages)
- « Identification d'un interlocuteur unique » (autorité environnementale)

c) Du point de vue des associations – 3 expressions

- « suivi des dossiers » (climat, air, énergie)
- « suivi des dossiers » (risques industriels et installations classées)
- « rien » (sites et paysages)

d) du point de vue de la préfecture de région et des préfectures de départements – 2 expressions

- « un peu plus de vulgarisation » (transition écologique et solidaire)
- « une meilleure diffusion de l'information » (autorité environnementale)

e) du point de vue des DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO - DIRMER – 3 expressions

- « des études » (ménagement, urbanisme, planification)
- « contrôle technique VL » (transports routiers et véhicules)
- « informer les DDTM que des études sont en cours et diffusées » (diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...))

f) du point de vue des établissements publics et opérateurs de l'État en région

Pas d'expression.

g) Du point de vue des autres – 1 expression

- « plus de concertation pour le logement existant et ses impératifs » (logement construction)

4. Accueil et informations disponibles

4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL

Globalement, les réponses sont très **positives**. Le taux de **satisfaction** se situe entre **88 % et 93 %** selon les questions.

	Trouvez-vous le bon interlocuteur à la DREAL ?		Le niveau d'expertise de votre interlocuteur est-il satisfaisant ?		Les réponses apportées par votre interlocuteur sont-elles satisfaisantes ?		Les interventions de la DREAL sont-elles adaptées à vos demandes, à vos attentes ?	
	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non
Transition écologique et solidaire (14)	9	0	8	0	8	0	7	0

Climat, air, énergie (20)	11	3	12	1	13	1	11	3
Economie circulaire et gestion des déchets	11	0	10	1	10	0	10	0
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	8	0	9	0	7	1	8	1
Risques industriels et installations classées, carrières	29	2	28	2	27	3	27	2
Risques naturels et prévision des crues	7	0	6	0	5	1	5	1
Logement, construction	1	0	5	1	5	1	5	1
Cohésion des territoires	5	0	5	0	5	0	5	0
Aménagement, urbanisme, planification	8	0	7	0	7	0	7	0
Sites et paysages	7	1	6	1	5	1	6	1
Transports routiers et véhicules	25	2	25	3	24	4	22	6
Mobilités durables et infrastructures	4	0	2	1	2	1	2	1
Autorité environnementale	12	3	13	0	11	2	12	1
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	8	1	7	0	8	0	8	0
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	3	0	2	0	2	0	2	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	2	1	2	1	2	1	2	1
	150	13	147	11	141	16	139	18
	92,0%	8,0%	93,0%	7,0%	89,8%	10,2%	88,5%	11,5%

Les bénéficiaires ayant manifesté une insatisfaction étaient invités à préciser pourquoi les interventions de la DREAL n'avaient pas répondu à vos attentes :

- « Les interventions de la Dreal ne répondent pas à nos attentes en termes de délais. Ceux-ci sont trop longs. Cause probable: un nombre insuffisant d'agents par rapport au nombre de dossiers à traiter. »
- « rendez vous sur le site Hydrowatt à PORT Mort en décembre 2015 avec projet pour lutte contre le bruit, jamais eu de suite ni rapport de la réunion !! »
- « Matrices trop complexes et réponses binaires. Une explication des motivations et des enjeux permettrait de mieux y répondre en O/I »
- « Les actions climat air énergie sont peu lisibles hormis sur des contrôles très ciblés : fluides frigorigènes par exemple mais peu de suite ou de conseil en retour. »
- « Manque d'information locale, dématérialisées (SIG) et partagées. »
- « Je pense qu'il y a un manque de concertation entre les experts automobiles et la DREAL. »
- « Demande non proportionnée aux enjeux. Manque de confiance vis à vis de l'Industriel. Perte de temps générée par manque de hauteur de vue. Aspect trop scolaire de certains inspecteurs. Planification en fonction des objectifs annuels des agents (50% des inspections DREAL sur le dernier trimestre) Disproportion entre message véhiculé par les chefs de la DREAL sur l'Industrie et les actions au quotidien des Inspecteurs. »

4.2. L'accueil et la prise en charge à la DREAL

a) Accueil téléphonique

Êtes-vous correctement accueilli.e au téléphone à la DREAL ?	oui	non	non concerné ou sans avis
Site de Rouen cité administrative	30	3	34
Site de Rouen avenue de la porte des champs (service risques)	15	2	49
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	8	1	55
Site de Caen boulevard du général Vanier	17	1	49
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	2	1	60
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	4	1	59
Site du Havre unité départementale du Havre	16	1	47
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	3	1	60
	95	11	413

Êtes-vous rapidement orienté.e vers le bon interlocuteur ou informé.e des possibilités ultérieures de le joindre ?	oui	non	non concerné ou sans avis
Site de Rouen cité administrative	31	3	32
Site de Rouen avenue de la porte des champs (service risques)	15	2	48
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	7	0	54
Site de Caen boulevard du général Vanier	16	1	47
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	2	0	60
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	4	0	59
Site du Havre unité départementale du Havre	16	0	47
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	3	0	59

94	6	406
----	---	-----

b) Accueil physique

40 bénéficiaires déclarent s'être déjà rendu sur au moins un site de la DREAL (plusieurs réponses possibles) :

Site de Rouen cité administrative	26
Site de Rouen avenue de la porte des champs (service risques)	13
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	7
Site de Caen boulevard du général Vanier	17
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	2
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	1
Site du Havre unité départementale du Havre	9
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	0

Dix usagers déclarent s'être présentés spontanément et trente-cinq déclarent être venus après avoir pris rendez-vous. Les usagers des unités départementales ne se rendent donc pas majoritairement spontanément dans leurs bureaux : ils ont plutôt le réflexe de prendre rendez-vous. Lorsqu'ils s'agit d'industriels, d'une part ils savent que l'inspecteur qui assure le suivi de leur entreprise est en inspection une partie de son temps, d'autre part, ils savent que les questions qu'ils souhaitent aborder avec l'UD peuvent nécessiter un rendez-vous assez long.

Sites de la DREAL :	Quelle a été la qualité de l'accueil qui vous a été réservé.e ?		Avez-vous rapidement été orienté.e vers le bon interlocuteur ou informé.e des possibilités ultérieures de le rencontrer ?	
	Très ou assez satisfaisant	Peu ou pas du tout satisfaisant	oui	non
Site de Rouen cité administrative	24	1	21	1
Site de Rouen avenue de la porte des champs (service risques)	9	1	11	0
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	6	0	7	0
Site de Caen rue du recteur Daure	14	1	12	0
Site d'Alençon (unité départementale de l'Orne)	2	0	2	0
Site d'Angerville-la-Campagne (unité départementale de l'Eure)	1	0	1	0

Sites de la DREAL :	Quelle a été la qualité de l'accueil qui vous a été réservé.e ?		Avez-vous rapidement été orienté.e vers le bon interlocuteur ou informé.e des possibilités ultérieures de le rencontrer ?	
	Très ou assez satisfaisant	Peu ou pas du tout satisfaisant	oui	non
Site du Havre (unité départementale du Havre)	8	0	8	0
Site de Saint-Lô (unité départementale de la Manche)	0	0	0	0

4.3. Le traitement des demandes par la DREAL

Le traitement par la DREAL de vos courriers et / ou courriels est-il satisfaisant ?		
Thématique	oui	non
Transition écologique et solidaire	4	0
Climat, air, énergie	9	1
Économie circulaire et gestion des déchets	8	0
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	10	0
Risques industriels et installations classées, carrières	28	1
Risques naturels et prévision des crues	6	0
Logement, construction	3	0
Cohésion des territoires	5	0
Aménagement, urbanisme, planification	5	0
Sites et paysages	5	1
Transports routiers et véhicules	23	2
Mobilités durables et infrastructures	1	1
Autorité environnementale	12	0
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	7	0
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	2	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	2	0

Sur l'ensemble des 136 réponses à cette question (plusieurs réponses possibles par répondant selon le nombre de thématiques choisies au début du questionnaire), 130, soit 95,5 %, sont positives.

Les 6 répondants insatisfaits se sont exprimés quant à la cause de leur mécontentement :

- Climat, air, énergie :
 - « dossier sans suite »
- Risques industriels et installations classées, carrières :
 - « dossier sans suite »
 - « absence de réponse ou délai de réponse parfois incompatible avec la vie industrielle »
- Transports routiers et véhicules :
 - « méconnaissance des services »
 - « Avis industriel inutile »
- Mobilités durables et infrastructures :
 - « Peu associé aux stratégies »

4.4. Le site internet

47 usagers déclarent avoir déjà consulté le site internet de la DREAL et 19 déclarent ne l'avoir pas consulté.

Les questions suivantes n'ont été posées qu'aux 47 usagers ayant déjà consulté le site internet de la DREAL.

Les **fréquences de consultation du site internet** déclarées par les répondants se répartissent comme suit :

Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	De temps en temps
3	9	35

Les **catégories d'informations** recherchées par les internautes sont les suivantes (en nombre de réponses) :

Données cartographiques	22
Études et publications	21
Présentation de la DREAL Normandie	20
Informations thématiques (habitat, nature, risques, etc.)	17
Grands dossiers	15
Données communales	13
Avis de l'autorité environnementale	12
Avis et consultation du public	9
Marchés publics	1
Autre	0

Les **informations thématiques** recherchées par les internautes sont les suivantes (en nombre de réponses) :

Risques industriels et naturels	12
Développement durable et connaissances	9
Climat, air, transition énergétique	7
Habitat, aménagement, construction, paysages	5
Eau, nature, mer et littoral	5
Mobilités et infrastructures	5
Transports et véhicules	5

42 répondants déclarent trouver sur le site internet les informations qu'ils recherchent, 4 répondants déclarent ne pas les trouver. Sur ces 4 répondants, 3 se sont exprimés pour expliquer les raisons de leur insatisfaction :

- « Une démarche plus large du type site internet INRS. Avec des dossiers et une possibilité de vulgariser certains sujets. » (entreprise)
- « L'intégralité des sites classés déclaration en plus de l'existant. » (autre catégorie d'utilisateur)
- « Difficultés pour trouver les avis de l'autorité environnementale. Recherche non intuitive » (collectivité)

La **page d'accueil du site internet** est considérée comme suffisamment complète par 38 répondants et insuffisante pour 9 répondants. Deux répondants se sont exprimés à ce sujet, dont un commentaire qui ne semble pas correspondre à la rubrique sur laquelle les internautes étaient interrogés :

« trop limitée pour les réponses, besoin parfois de commentaires car très satisfaite du suivi des dossiers nufarm et syngenta par contre très mécontente du dossier Hydrowatt donc ... à traiter avec modération. » (association)

« peut être un peu trop chargée. » (entreprise)

Les onglets thématiques du site internet donnent satisfaction puisque 39 répondants estiment que les informations présentées dans ces onglets sont complètes ; seuls 6 répondants les estiment incomplètes. En particulier, les 11 internautes en relation avec la DREAL sur la thématique « Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques...) » et ayant déjà consulté au moins une fois le site internet de la DREAL (9 sur les 11), étaient interrogés sur l'onglet "Données, cartes et publications" de ce site : 2 n'ont pas recherché d'informations sur cet onglet, et 7 ont recherché et trouvé les informations qui les intéressaient sur cet onglet.

Un espace d'expression libre était proposé afin de recueillir les thématiques portées par le ministère de la transition écologique et solidaire et/ou le ministère de la cohésion des territoires que les répondants souhaiteraient voir développée(s) sur le site internet. Une entreprise s'est exprimée :

« Des informations sur les grandes évolutions du moment et les impacts sur les industriels. »

Les sites internet ministériels des ministères de la transition écologique et solidaire et ministère de la cohésion des territoires sont très peu consultés par les répondants, en particulier celui du MCT :

Consultation du site internet...	oui	%	non	%
... du MTES	19	28 %	48	72 %
... du MCT	7	10 %	61	90 %

5. et pour finir....

5.1. Perception globale de la DREAL

Quelle est votre perception de la DREAL sur les thématiques qui vous concernent directement ?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	moyenne
Transition écologique et solidaire	0	0	3	3	0	2	0	0	0	0	6,9
Climat, air, énergie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Économie circulaire et gestion des déchets	1	1	2	4	1	1	0	0	0	0	7,4
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	0	1	4	3	0	0	1	0	0	0	7,3
Risques industriels et installations classées, carrières	8	3	8	3	3	3	0	0	0	0	8,0
Risques naturels et prévision des crues	2	1	2	0	1	0	0	1	0	0	7,7
Logement, construction	1	0	3	1	0	0	1	0	0	0	7,5
Cohésion des territoires	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	7,8
Aménagement, urbanisme, planification	1	1	4	1	0	0	0	1	0	0	7,6
Sites et paysages	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	7,0
Transports routiers et véhicules	4	3	6	5	2	4	2	0	0	1	7,1
Mobilités durables et infrastructures	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6,3
Autorité environnementale	2	0	4	3	2	1	0	1	0	0	7,2
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	3	0	4	1	0	0	0	0	0	0	8,6
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	7,7
Gestion régionale et pilotage – prestations de services	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	7,0
Occurrences de chaque note	24	14	44	29	9	14	4	4	1	1	7,4

5.2. Remarques, et suggestions complémentaires

3 expressions ont été enregistrées :

- « Nous sommes contrôlés pour nos prestations, mais nous pensons que d'autres font des contrôles de complaisance pour certains professionnels de la vente d'occasions. » (entreprise)
- « Meilleure communication sur nos interlocuteurs Accentuer l'appui technique aux questions ICPE » (entreprise)

- « La DREAL manque de moyens humains pour un accompagnement technique des projets sur le terrain (forte demande des territoires). » (collectivité).

21 répondants ont communiqué leurs coordonnées, dont 16 entreprises, la chambre syndicale de l'immobilier (FNAIM), 3 associations et un établissement public (ADEME).

Dix répondants identifiés ont fait part des **informations qu'ils souhaiteraient recevoir** :

- « Les suivis de dossiers nous concernant sur Port Mort. » (association)
- « suivi cartographiques des aménagements durables. Participation aux clubs co animés EQ et AEU, coordination des politiques de mobilité durable. » (ADEME)
- « Informations liées aux évolutions impactant les industriels » (entreprise)
- « des infos minutes par mail sur les évolutions de réglementation. » (entreprise)
- « actualisation de la législation. » (entreprise)
- « La liste, les dates et les structure contrôlées par vos services. » (entreprise de contrôle technique de véhicules)
- « tout ce qui touche au logement en général et les éléments sur les économies d'énergie et aides financières aux copropriétés dans le cadre des nouvelles dispositions décidées par le gouvernement. » (FNAIM)
- « infos sur les enjeux des nouvelles normes Euro et particulièrement le combustible GAZ pour les véhicules lourds. » (entreprise de transport)
- « des informations techniques sur l'homologation des véhicules. merci cordialement. » (entreprise)
- « Information sur le contrôle technique automobile en général et également sur le recrutement des agents (surtout au niveau du contrôle technique automobile). » (entreprise de contrôle technique de véhicule)