



<p>DREAL Normandie</p>  	<i>Baromètre externe</i>	Service	MQEA	
		Rédigé par	Delphine MARY	
	Version	v0	Résultats des réponses déposées entre le 12 novembre 2019 et le 21 janvier 2020	
	Vérfié par	Emmanuel Goujon		
	Approuvé et transmis par	Olivier Morzelle		
Documents joints		Date		

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 réponses enregistrées entre le 12 novembre 2019, date de lancement du baromètre externe, et le 21 janvier 2020.

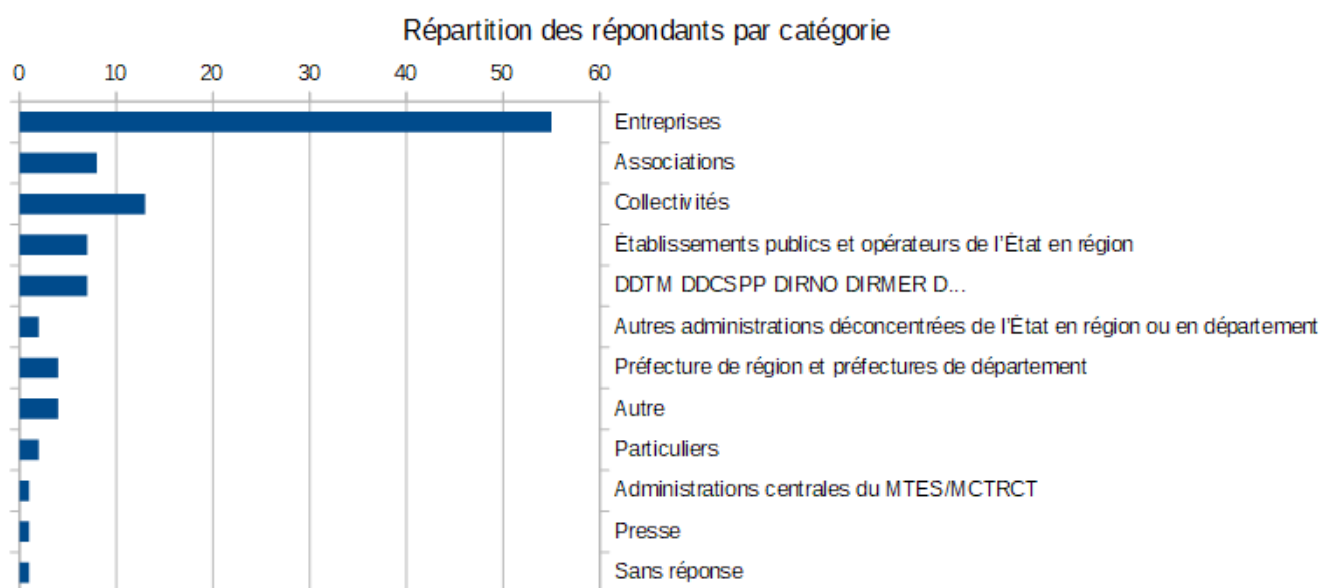
1. Informations sur les répondants.....	2
2. Les relations avec la DREAL.....	3
2.1. Rythme d'échanges avec la DREAL.....	3
2.2. Types de relations avec la DREAL.....	4
2.3. Activités concernées.....	5
2.4. Territoires spécifiques concernés.....	6
2.5. Connaissance des actions de la DREAL.....	7
2.6. Prise en compte des enjeux environnementaux.....	8
3. La connaissance de la DREAL.....	10
3.1. L'identification de points forts de la DREAL.....	10
3.2. Les points forts selon la structure d'appartenance.....	10
3.3. Les points forts de la DREAL selon le type de relations.....	11
3.4. Les points forts de la DREAL selon les politiques publiques portées par la DREAL.....	12
3.5. Améliorations attendues – verbatim.....	13
a) du point de vue des entreprises – 13 expressions.....	13
b) du point de vue des collectivités.....	13
c) du point de vue des associations – 9 expressions.....	13
d) du point de vue de la préfecture de région et des préfectures de départements – 2 expressions.....	14
e) du point de vue des DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO - DIRMER – 4 expressions.....	14
f) du point de vue des établissements publics et opérateurs de l'État en région – 3 expressions.....	14
g) du point de vue des autres – 2 expressions.....	14
4. Accueil et informations disponibles.....	14
4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL.....	14
4.2. L'accueil et la prise en charge à la DREAL.....	15
a) Accueil téléphonique.....	15
b) Accueil physique.....	16
4.3. Le traitement des demandes par la DREAL.....	18
4.4. Le site internet.....	19
5. et pour finir.....	20
5.1. Perception globale de la DREAL.....	20
5.2. Remarques, et suggestions complémentaires.....	21

1. Informations sur les répondants

105 réponses ont été exploitées en réponse à l'enquête ciblée. Toutes les réponses supplémentaires ne contenant aucune réponse au-delà de la question préalable (obligatoire) demandant à l'internaute de détailler les thématiques sur lesquelles il est en contact avec la DREAL n'ont pas été prises en compte, car elles ne contenaient aucune réponse aux questions portant sur l'opinion des répondants quant à la réalisation de ses missions par la DREAL.

	enquête ciblée par mail
Entreprises	55
Associations	8
Collectivités	13
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	7
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	7
Autres administrations déconcentrées de l'État en région	2
Préfecture de région et préfetures de département	4
Particuliers	2
Administration centrale du MTES / MCTRCT	1
Presse	1
Autre	4
Sans réponse	0
TOTAL	104

Les 4 répondants « **autres** » sont une organisation professionnelle, un bureau d'études (donc une entreprise) et deux centres de formation.



55 **entreprises** ont répondu (sachant qu'elles représentaient environ les deux tiers de la base de données bénéficiaires constituée de plus de 2 000 contacts environ), 8 associations et 13 collectivités.

Les répondants issus des services de l'État représentent 14 répondants, et 21 en ajoutant ses établissements publics et opérateurs.

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

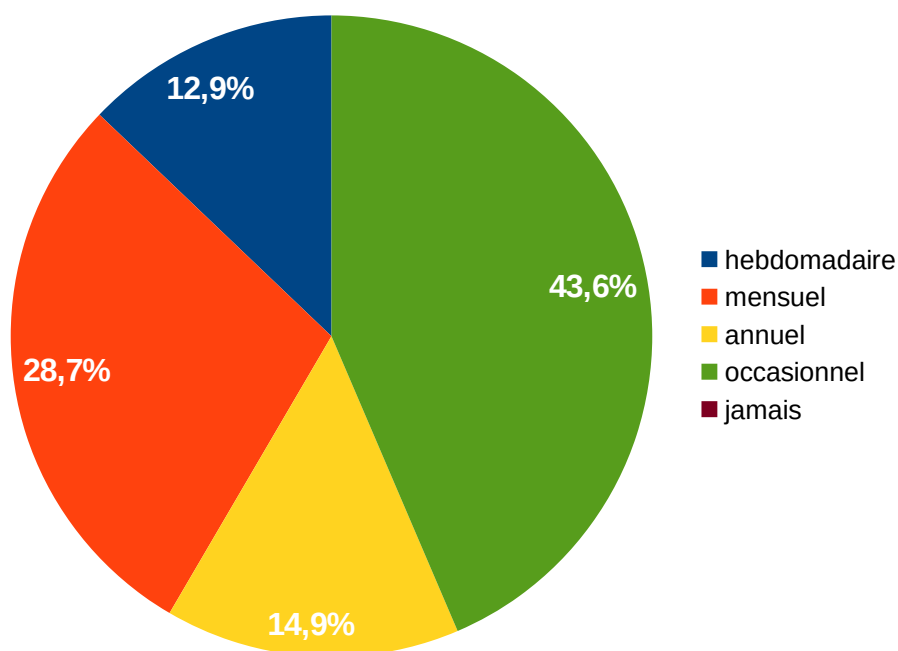
2. Les relations avec la DREAL

2.1. Rythme d'échanges avec la DREAL

	hebdomadaire	mensuel	annuel	occasionnel	jamais	sans réponse	total
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER	4	1	0	2	0	0	7
établissements publics et opérateurs de l'État en région	1	4	0	2	0	0	7
entreprises	2	10	12	29	0	2	55
autres administrations déconcentrées de l'État	1	0	1	0	0	0	2
préfecture de région et préfetures de département	1	1	1	1	0	0	4
collectivités	1	7	1	3	0	1	13
associations	2	2	0	3	0	1	8
particuliers	0	0	0	2	0	0	2
presse	0	0	0	1	0	0	1
administrations centrales du MTES et du MCTRCT	0	1	0	0	0	0	1
autre	1	3	0	0	0	0	4
sans réponse	0	0	0	1	0	0	1
	13	29	15	44	0	4	105

Il faut noter que 13 répondants déclarent avoir des **contacts hebdomadaires** avec la DREAL, et 29 des **contacts mensuels**, ce qui représente **40% du total des réponses** ; les contacts annuels et occasionnels représentent 59 réponses, soit **56% des réponses totales**.

– sur les **12 entreprises** concernées par des contacts hebdomadaires ou mensuels avec la DREAL, 11 déclarent



être en relation avec la DREAL, car elle applique une réglementation qui les concerne, 2 d'entre elles sont accompagnées par la DREAL sur un projet, et 2 de ces 12 entreprises ont en outre été sollicitées par la DREAL.

– sur les **5 services de la ZGE** concernés, tous déclarent être en relation avec la DREAL car elle applique une réglementation qui les concerne et parce que la DREAL les accompagne sur un projet ; 2 ont en outre été sollicités par la DREAL.

– les **2 préfetures de région ou de département** sont en relation avec la DREAL, l'une en raison des réglementations appliquées par la DREAL, l'autre car elle est accompagnée par la DREAL sur un projet.

– les **5 établissements publics** concernés ont déclaré être en relation avec la DREAL pour 3 d'entre eux, car elle applique une réglementation qui les concerne, pour 2 d'entre eux, car la DREAL les accompagne sur un projet et pour 2 d'entre eux parce qu'elle les a sollicités.

– les **3 associations** concernées déclarent être en relation avec la DREAL, car elle applique une réglementation

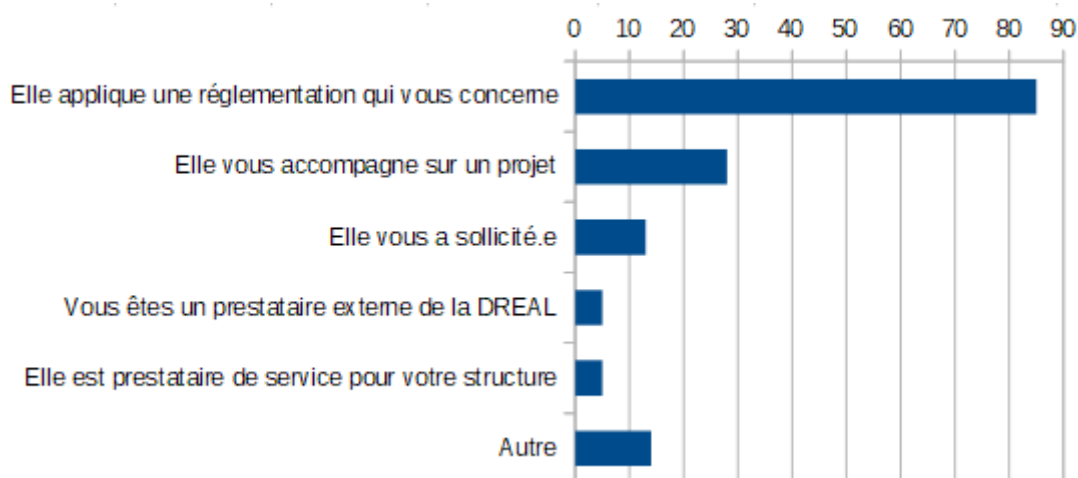
qui les concerne pour 3 d'entre elles, car elle les accompagne sur un projet pour 2 d'entre elles, et parce que la DREAL l'a sollicitée pour une d'entre elles.

– sur les 8 **collectivités** concernées, 6 sont en relation avec la DREAL car elle applique une réglementation qui les concerne, 6 parce que la DREAL les accompagne sur un projet et 2 ont été sollicitées par la DREAL.

2.2. Types de relations avec la DREAL

Les relations sont **majoritairement** en lien avec l'application de la **réglementation** (57 % des réponses). **21** 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.

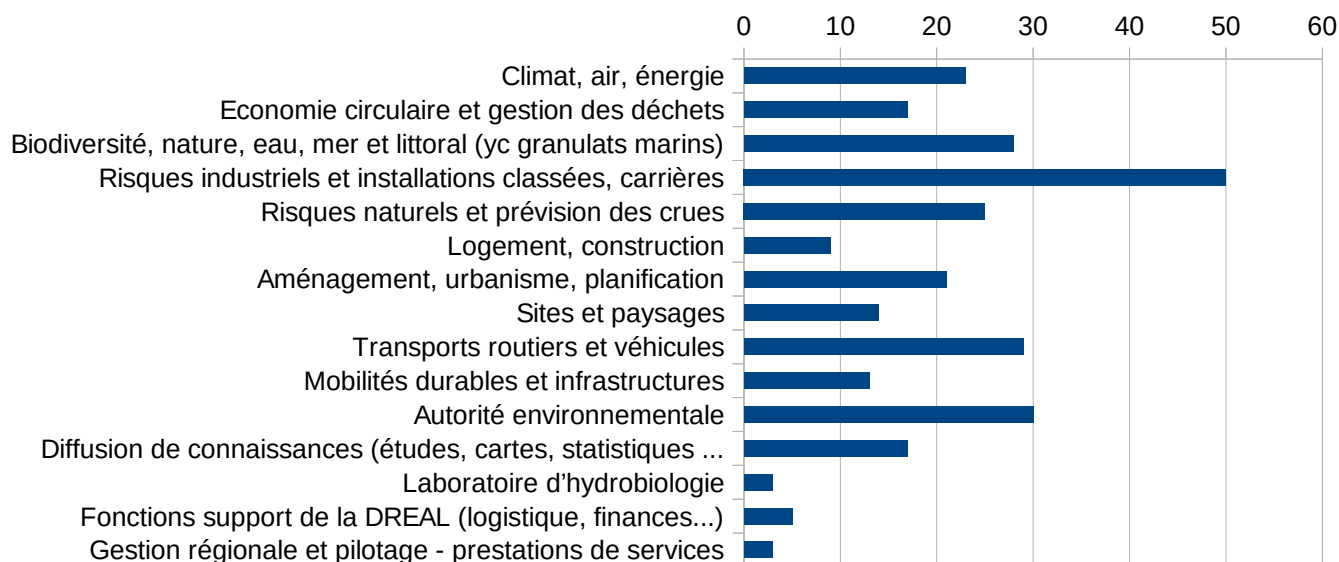
(plusieurs réponses possibles)	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous accompagne sur un projet	Elle vous a sollicité.e	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Elle est prestataire de service pour votre structure	Autre	total
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL	7	5	2	0	1	0	15
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	4	3	2	1	0	1	11
Préfecture de région et préfectures de département	3	1	0	0	1	0	5
Autres administrations déconcentrées de l'État en région ou en département	0	2	1	0	0	0	3
Administrations centrales du MTES/MCTRCT	1	0	1	0	0	0	2
Collectivités	8	7	2	1	1	4	23
Entreprises	51	6	4	2	2	2	67
Associations	6	4	1	1	0	2	14
Particuliers	0	0	0	0	0	2	2
Presse	0	0	0	0	0	1	1
Autre	4	0	0	0	0	2	6
Sans réponse	1	0	0	0	0	0	1
total	85	28	13	5	5	14	150



Il faut noter que 19 % des répondants sont **accompagnés** par la DREAL **dans le cadre d'un projet** : sur les 28 structures ayant répondu être accompagnées par la DREAL, 8 sont des entreprises, 4 sont des associations, 7 des collectivités, 3 des établissements publics de l'État ou des opérateurs, et 8 des services de l'Etat.

2.3. Activités concernées

<i>(plusieurs réponses possibles)</i>	Total	DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	Établissements publics et opéra- teurs de l'État en région	Préfecture de ré- gion et préfec- tures de départe- ment	Autres adminis- trations décon- centrées de l'État	Administrations centrales du MTES/MCTRCT	Collectivités	Entreprises	Associations	Particuliers	Presse	Autre	Sans ré- ponse
Climat, air, énergie	23	2	3	1	0	0	5	6	4	1	0	1	0
Economie circulaire et gestion des déchets	17	0	2	1	0	0	1	8	2	1	1	1	0
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	28	3	4	1	0	0	5	6	6	0	1	2	0
Risques industriels et installa- tions classées, carrières	50	1	2	2	0	0	4	34	3	1	1	2	0
Risques naturels et prévision des crues	25	6	3	1	0	1	6	4	2	0	0	2	0
Logement, construction	9	2	0	1	0	0	3	2	0	0	0	1	0
Aménagement, urbanisme, pla- nification	21	2	2	1	0	0	6	5	3	0	0	2	0
Sites et paysages	14	2	2	0	0	0	2	5	2	0	0	1	0
Transports routiers et véhicules	29	2	1	1	0	0	2	19	0	0	0	3	1
Mobilités durables et infrastruc- tures	13	2	1	1	1	0	3	2	2	0	0	1	0
Autorité environnementale	30	3	3	1	0	0	4	14	3	0	0	3	0
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	17	1	1	1	0	0	6	3	4	0	0	1	0
Laboratoire d'hydrobiologie	3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	5	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



L'activité la plus citée est celle liée aux **risques industriels et installations classées** (50 réponses), sachant que 55 entreprises ont répondu au questionnaire. Les 3 activités les plus citées ensuite sont : **autorité environnementale** (30 réponses), **transports routiers et véhicules** (29 réponses), puis **biodiversité, nature, eau, mer et littoral** (28 réponses). Toutes les autres activités sont citées entre 3 et 25 fois.

La thématique « Risques industriels et installations classées, carrières » est choisie par le plus grand nombre de catégories de répondants (9 catégories sur 15). Viennent ensuite à égalité les thématiques « climat, air, énergie », « économie circulaire et gestion des déchets », « biodiversité, nature, eau, mer et littoral », « risques naturels et prévision des crues », « mobilités durables et infrastructures » (8 catégories sur 15).

Les entreprises sont la seule catégorie à avoir choisi au moins une fois chacune des thématiques proposées.

Cette question était liée à 4 **questionnaires spécifiques** mis en place par certains services de la DREAL :

- les activités du laboratoire d'hydrobiologie
 - aucun bénéficiaire n'a donné son avis.
- la diffusion de la connaissance liée au service du management de la connaissance et de l'appui aux projets
 - 5 bénéficiaires ont déclaré avoir sollicité le service et 4 ont répondu à l'enquête (sur les 17 ayant déclaré être en relation avec la DREAL sur cette thématique).
- l'activité de l'autorité environnementale
 - 35 réponses ont été déposées (plusieurs réponses possibles par bénéficiaire selon le type d'activité du PEE pour laquelle l'utilisateur a été en relation avec le PEE : avis ou décisions de l'autorité environnementale sur des projets, sur des plans ou programmes, ou réunion de cadrage préalable) par les 30 bénéficiaires ayant déclaré être en relation avec la DREAL sur cette thématique.
- Les activités du bureau des risques naturels
 - 6 bénéficiaires ont donné leur avis quant à l'action de la DREAL sur ses activités liées aux risques naturels, parmi lesquels 2 gestionnaires d'ouvrages hydrauliques qui se sont exprimés sur l'accompagnement par la DREAL à la prise de mission GEMAPI.

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	4	4	0
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	5	3	2
Préfecture de région et préfectures de département	1	1	1
Autres administrations déconcentrées de l'État	0	0	0

	Estuaire de la Seine	Vallée de la Seine	Baie du Mont-Saint-Michel
Administrations centrales du MTES/MCTRCT	0	0	1
Collectivités	3	3	2
Entreprises	8	2	0
Associations	5	4	2
Particulier	0	0	1
Presse	1	1	0
Autre	2	2	0
total	29	20	9

Quinze bénéficiaires ont coché à la fois les territoires de l'estuaire et de la vallée de la Seine. Neuf bénéficiaires ont 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 différents champs d'action de la DREAL.

	Oui très bien	Plutôt oui	% avis positifs	Plutôt non	Pas du tout	% avis négatifs
La sécurité des territoires face aux risques technologiques et aux risques naturels	28	44	71%	23	7	29%
La préservation et la restauration de l'environnement, de la biodiversité, de la qualité de la ressource en eau	24	45	67%	23	11	33%
L'amélioration de la qualité de l'air	12	40	50%	40	13	50%
La préservation et la valorisation des paysages et des sites	15	36	50%	35	17	50%
La régulation et le contrôle des transports routiers et la sécurité des véhicules	20	25	44%	40	18	56%
L'accompagnement des projets et des porteurs de projet	12	31	42%	41	19	58%
L'adaptation au changement climatique	7	31	37%	44	20	63%
La concertation autour de projets structurants	13	25	37%	47	17	63%
La gestion soutenable de la mer et du littoral	9	28	36%	42	23	64%
La transition énergétique pour la croissance verte	6	31	36%	44	22	64%
La desserte des territoires et la mobilité durable	8	26	33%	47	21	67%
Le développement soutenable du territoire	6	24	28%	46	27	71%
L'amélioration du cadre de vie des habitants	7	19	26%	50	24	74%
Le plan de relance du bâtiment et de la construction	5	16	21%	50	30	79%

Les réponses font ressortir les thématiques « sécurité des territoires face aux risques technologiques et aux risques naturels » et « préservation et restauration de l'environnement, de la biodiversité, de la qualité de la ressource en eau » comme les seules pour lesquelles les actions de la DREAL sont bien connues (ou estimées comme telles par les répondants) : 71 % et 67 % des répondants assurent respectivement connaître les actions de la DREAL dans ces deux domaines.

Deux autres thématiques recueillent un taux de connaissance de 50 % : la préservation et la valorisation des paysages et des sites et l'amélioration de la qualité de l'air

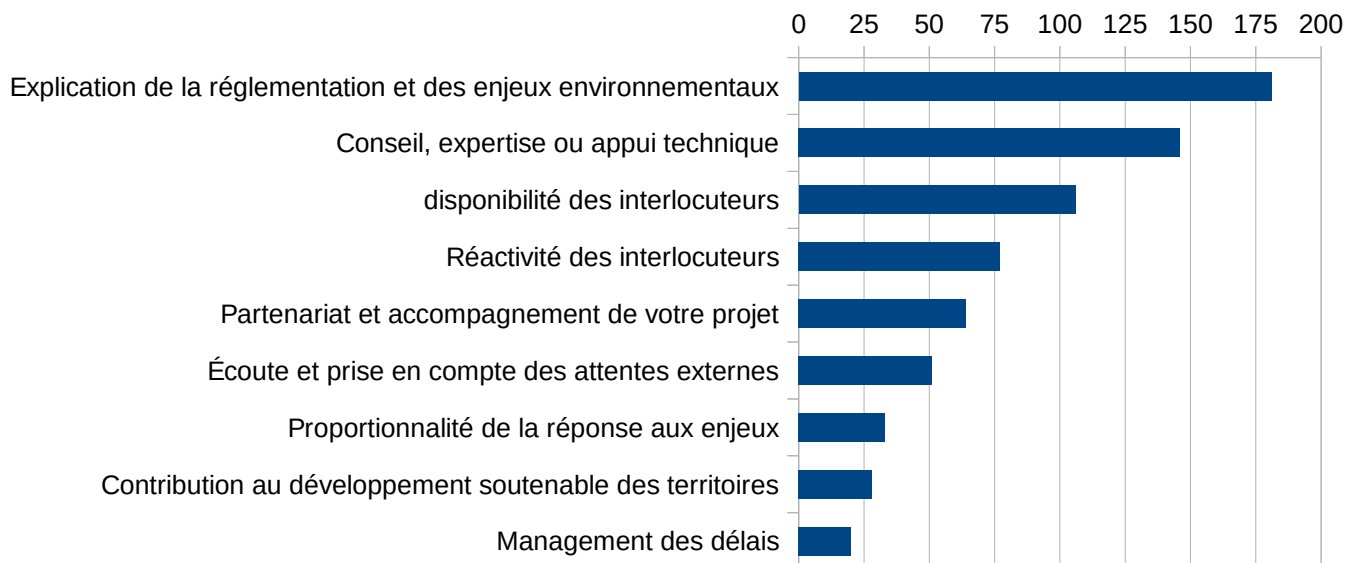
Toutes les autres thématiques recueillent un taux de méconnaissance des actions de la DREAL atteignant 56% à 79% selon les politiques publiques concernées. Les 3 politiques les moins bien connues des répondants sont :

- le développement soutenable du territoire (71%) ;
- l'amélioration du cadre de vie des habitants (74%)
- le plan de relance du bâtiment et de la construction (79%).

3. Les points forts 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'explication de la réglementation et des enjeux environnementaux (181 occurrences) et cet avis semble porter sur l'ensemble des missions de la DREAL, car il est le plus cité pour 12 des 15 thématiques (voir ci-après le paragraphe 3.4).

3.2. Les points forts selon la structure d'appartenance

	DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER	Établissements publics et opérateurs de l'État en région	Entreprises	Préfecture de région et préfectures de département	Collectivités	Associations	Autres administrations déconcentrées de l'État en région ou en département	Administration centrale du MTES/MCTRCT	Particuliers	Presse	Autre	Sans réponse	total
Conseil, expertise ou appui technique	28	16	38	10	34	10	1	1	0	0	7	1	146
Explication de la réglementation et des enjeux environnementaux	26	18	68	9	33	18	1	1	0	0	7	0	181
Management des délais	2	0	6	2	5	0	0	0	0	0	5	0	20
Écoute et prise en compte des attentes externes	5	7	21	0	11	2	0	0	0	0	5	0	51
Disponibilité des interlocuteurs	19	9	39	6	19	6	1	0	0	0	7	0	106
Réactivité des interlocuteurs	18	2	22	3	19	3	2	1	0	0	6	1	77
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	1	1	19	0	11	0	0	1	0	0	0	0	33
Partenariat et accompagnement de votre projet	6	13	18	0	17	3	2	0	0	0	5	0	64
Contribution au développement soutenable des territoires	3	8	6	4	1	6	0	0	0	0	0	0	28
Total	108	74	237	34	150	48	7	4	0	0	42	2	706

Quelle que soit la structure d'appartenance des répondants, **l'explication de la réglementation et des enjeux environnementaux** est presque toujours le point fort le plus cité, devant le conseil, **l'expertise et l'appui technique** (classé jusqu'alors comme le premier point fort de la DREAL depuis 2016 dans cette enquête).

Les entreprises mettent ensuite en avant :

- la disponibilité des interlocuteurs,
- la réactivité des interlocuteurs,
- et la proportionnalité de la réponse aux enjeux.

Les répondants avaient également la possibilité d'ajouter un ou plusieurs points forts non listés, mais aucun autre point fort n'a été cité.

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
Conseil, expertise ou appui technique	121	82	28	6	13	250
Explication de la réglementation et des enjeux environnementaux	160	85	35	8	8	296
Management des délais	17	9	4	0	3	33
Écoute et prise en compte des attentes externes	43	19	8	4	2	76
Disponibilité des interlocuteurs	95	52	22	6	6	181
Réactivité des interlocuteurs	66	44	21	2	4	137
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	31	19	6	1	1	58
Partenariat et accompagnement de votre projet	51	43	10	3	0	107
Contribution au développement soutenable des territoires	17	21	7	3	4	52
Total	601	374	141	33	41	1190

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

Les 3 points forts les moins cités sont le **management des délais**, la **contribution au développement soutenable des territoires** et la **proportionnalité de la réponse aux enjeux**.

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

	Conseil, expertise ou appui technique	Explication de la réglementation et des enjeux environnementaux	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
Climat, air, énergie	12	13	0	2	8	4	1	8	8
Economie circulaire et gestion des déchets	4	10	0	0	2	0	1	5	5
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	15	20	3	5	14	7	6	7	3
Risques industriels et installations classées, carrières	24	38	3	15	23	14	10	12	3
Risques naturels et prévision des crues	15	16	3	8	9	7	2	7	1
Logement, construction	5	4	0	1	3	3	1	1	0
Aménagement, urbanisme, planification	12	13	1	2	3	3	0	3	2
Sites et paysages	8	8	0	1	3	2	0	1	2
Transports routiers et véhicules	16	21	5	5	15	14	0	3	0
Mobilités durables et infrastructures	8	9	1	2	6	5	4	5	3
Autorité environnementale	14	18	3	6	7	7	6	6	0
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques)	9	6	0	2	7	5	2	4	1
Laboratoire d'hydrobiologie	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Fonctions support de la DREAL	2	2	1	1	4	4	0	2	0
Gestion régionale et pilotage, prestations de services	2	2	0	1	2	2	0	0	0
total	146	181	20	51	106	77	33	64	28

L'explication de la réglementation et des enjeux environnementaux est le point fort le plus cité ; il arrive en tête (ou à égalité) pour douze des thématiques proposées, devant le conseil, l'expertise ou l'appui technique.

3.5. Améliorations attendues – verbatim

a) du point de vue des entreprises – 27 expressions

- « Conseil expertise ou appui technique (climat air énergie, biodiversité, nature, eau, mer et littoral)
- « Meilleurs conseils » (climat air énergie)
- « Contribution au développement soutenable des territoires » (économie circulaire et gestion des déchets)
- « Du conseil et non que des sanctions » (économie circulaire et gestion des déchets, autorité environnementale)
- « Simplification des réglementations » (économie circulaire et gestion des déchets)
- « Plus de communication et de sensibilisation (biodiversité, nature, eau, mer et littoral)
- « Conseil », « Conseil et expertise » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « Délais d'obtention de permis plus courts. » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « meilleure réactivité dans les demandes de bureau d'études » (risques industriels et installations classées, carrières, risques naturels et prévision des crues)
- « Obtenir des retours des inspections réalisées par la DREAL au cours de l'année + REX des accidents. » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « Plus de communication » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « Plus de simplicité et de flexibilité dans les procédures et l'interface industrielle » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « Proportion des enjeux » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « Réactivité et management des délais » (risques industriels et installations classées, carrières)
- « Information sur les situations exceptionnelles (dépassement seuils crues, sécheresse...) » (risques naturels et prévision des crues)
- « Proportionnalité de la réponse aux enjeux » (risques naturels et prévision des crues)
- « Aide à la réduction des délais d'obtention des Permis de conduire et autres documents » (transports routiers et véhicules)
- « Disponibilité » (transports routiers et véhicules)
- « niveau de prestations professionnelles » (transports routiers et véhicules)
- « Notes d'informations » (transports routiers et véhicules)
- « Que toutes les DREAL françaises appliquent les mêmes critères de réception de véhicule » (transports routiers et véhicules)
- « Délais plus courts », « Délais d'obtention plus courts. » (autorité environnementale)
- « Explication sur la réglementation » (autorité environnementale)
- « Simplification et accessibilité des réglementations » (autorité environnementale)
- « Site internet pratique » (diffusion de connaissances)

b) du point de vue des collectivités – 5 expressions

- « Proximité terrain » (climat air énergie, transports routiers et véhicules)
- « Continuer de renforcer l'expertise pour disposer de connaissances objectives sur lesquelles les acteurs pourront s'appuyer. » (biodiversité, nature, eau, mer et littoral, risques naturels et prévision des crues, aménagement, urbanisme, planification, autorité environnementale, diffusion de connaissances, laboratoire d'hydrobiologie)
- « Plus d'informations sur l'étendue de leur compétence et de l'accompagnement possible » (biodiversité, nature, eau, mer et littoral, risques naturels et prévision des crues, sites et paysages)
- « Rien » (transports routiers et véhicules)
- « Il est nécessaire de poursuivre le partenariat avec le Département » (autorité environnementale)

c) du point de vue des associations – 9 expressions

- « plus d'autorité pour défendre l'environnement et la nature / enjeux économiques, plus d'appui aux demandes des

associations » (climat air énergie, économie circulaire et gestion des déchets, biodiversité, nature, eau, mer et littoral, risques industriels et installations classées, carrières, risques naturels et prévision des crues, aménagement, urbanisme, planification, sites et paysages, mobilités durables et infrastructures)

« plus de réunions explicatives » (climat air énergie)

« plus de contrôles des ICPE » (risques industriels et installations classées, carrières)

« avis intéressants actuellement » (autorité environnementale)

« toutes les expertises sont intéressantes pour les associations » (diffusion de connaissances)

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

Aucune expression.

e) du point de vue des DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO - DIRMER – 4 expressions

« Animation réseau énergie » (climat, air, énergie)

« Maintien des compétences techniques » (biodiversité, nature, eau, mer et littoral, risques naturels et prévision des crues)

« Plus de réactivité et de partage d'information » (risques industriels et installations classées, carrières)

« Poursuite du travail engagé, investissement plus important sur la thématique cavités » (risques naturels et prévision des crues)

f) du point de vue des établissements publics et opérateurs de l'État en région – 3 expressions

« Expertise technique » (risques naturels et prévision des crues)

« Délais » (aménagement, urbanisme, planification, autorité environnementale)

« Un peu plus de "souplesse" sur l'application des textes. » (transports routiers et véhicules)

g) Du point de vue des autres – 2 expressions

« plus de contrôle sur site après plainte ou demande des voisins » (risques industriels et installations classées, carrières) – particulier

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 **85 % et 92 %** 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
Climat, air, énergie (20)	15	3	14	2	14	2	14	2
Économie circulaire et gestion des déchets	7	4	8	2	8	3	8	3
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	18	4	16	3	12	6	14	5
Risques industriels et installations classées, carrières	39	4	40	3	37	6	37	7
Risques naturels et prévision des crues	17	2	14	3	15	2	15	4
Logement, construction	6	0	6	0	6	0	6	0
Aménagement, urbanisme, planification	12	1	12	1	12	2	12	2
Sites et paysages	8	1	8	1	7	1	8	2

	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 ?	
Transports routiers et véhicules	26	0	26	0	26	0	26	0
Mobilités durables et infrastructures	7	2	8	0	7	1	7	2
Autorité environnementale	19	3	19	2	19	2	19	3
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	6	1	8	0	7	1	8	1
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0	0	0	0	1	0	1
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	3	1	4	0	4	0	4	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	2	0	2	0	2	0	2	0
	185	26	185	17	176	27	180	32
	88%	12%	92%	8%	87%	13%	85%	15%

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

- « Pas toujours d'échanges constructifs sur les dossiers. Ils appliquent la réglementation sans conseil ou prise en compte des contraintes de terrain. » (collectivité, travaux routiers)
- « Délais extrêmement longs, pour finalement être éconduit. » (presse)
- « La pondération des enjeux environnementaux par rapport à celle des enjeux socio-économiques est parfois disproportionnée. » (établissements publics et opérateurs de l'État en région)
- « Pas d'interlocuteur précis ; grandes difficultés à joindre un interlocuteur pertinent à chaque prise de contact. » (entreprise)
- Les démarches de notre inspecteur [...] ont été uniquement de la répression sans aucun accompagnement ni conseils. Aucune écoute des réalités du terrain que l'application suivant sa compréhension des textes de lois. Nous avons du prendre un avocat spécialisé en environnement afin d'avoir une relation constructive. » (entreprise)
- « La DREAL ne se déplace qu'en cas de dérangement du voisinage mais pas en cas de non-respect des volumes de grains stockés (volumes supérieurs à ceux des déclarations préalables). » (particulier)
- « Lenteur des réponses du fait de l'indisponibilité de l'interlocuteur. » (DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL)
- « Révision quinquennale de l'étude de danger beaucoup trop longue: après plusieurs réunions où l'on pensait que tous les points de discussions étaient validés, l'inspecteur revient avec une nouvelle question et met plusieurs mois à répondre à notre nouvelle proposition (ou même ne répond pas). » (entreprise)

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 (services du siège)	43	2	38
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	12	3	65
Site de Caen	24	4	57

Êtes-vous correctement accueilli.e au téléphone à la DREAL ?	oui	non	non concerné ou sans avis
rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)			
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	4	3	71
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	5	4	69
Site du Havre unité départementale du Havre	17	2	60
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	4	3	73
	109	21	433

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 (services du siège)	35	4	0
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	9	2	0
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)	24	3	0
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	3	2	0
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	4	3	0
Site du Havre unité départementale du Havre	14	2	0
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	5	2	0
	94	18	0

b) Accueil physique

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

Site de Rouen cité administrative (services du siège)	37
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	9
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)	25
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	3
Site d'Angerville-la-Campagne	5

unité départementale de l'Eure	
Site du Havre unité départementale du Havre	12
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	4

Vingt-quatre usagers déclarent s'être présentés spontanément et cinquante déclarent être venus après avoir pris rendez-vous. Les usagers des unités départementales ne se rendent pas majoritairement spontanément dans leurs bureaux : ils ont plutôt le réflexe de prendre rendez-vous. Lorsqu'il s'agit d'industriels, d'une part ils savent que l'inspecteur.rice 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 (services du siège)	33	3	34	0
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	9	0	9	0
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)	25	0	23	0
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	2	1	3	0
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	4	1	3	1
Site du Havre unité départementale du Havre	10	1	11	1
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	4	0	4	0
	87	6	87	2
	94%	6%	98%	2%

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
Climat, air, énergie	8	1
Économie circulaire et gestion des déchets	4	3
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	13	3
Risques industriels et installations classées, carrières	32	7
Risques naturels et prévision des crues	10	2
Logement, construction	5	0
Aménagement, urbanisme, planification	8	0
Sites et paysages	6	0
Transports routiers et véhicules	23	1
Mobilités durables et infrastructures	4	0
Autorité environnementale	12	2
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	6	0
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	2	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	1	0
	134	19
	88%	12%

Sur l'ensemble des 153 réponses à cette question (plusieurs réponses possibles par répondant selon le nombre de thématiques choisies au début du questionnaire), 134, soit 88 %, sont positives.

Certains des 19 répondants insatisfaits se sont exprimés quant à la cause de leur mécontentement :

- Climat, air, énergie :
 - « nos contacts individuels sont rares donc difficile de donner un avis »
- Risques industriels et installations classées, carrières :
 - « Peu d'explications fournies sur les textes utilisés pour les réponses. »
 - « Délais de réponses excessivement longs (ex: Mise à jour Autorisation d'exploitation: +/- 4 ans). »
 - « Lenteur des réponses sur le volet industriel. »

Une entreprise s'est exprimée positivement : « Non nos courriers sont bien enregistrés et pris en compte à la hauteur des réponses attendues. »

4.4. Le site internet

63 usagers déclarent avoir déjà consulté le site internet de la DREAL et 17 déclarent ne l'avoir jamais consulté.

Les questions suivantes n'ont été posées qu'aux 63 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
-------------------------------	----------------------------	-------------------

49	11	2
----	----	---

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

Données cartographiques	32
Études et publications	30
Informations thématiques (habitat, nature, risques, etc.)	27
Présentation de la DREAL Normandie	22
Avis de l'autorité environnementale	22
Avis et consultation du public	13
Données communales	12
Grands dossiers	10
Marchés publics	3
Autre	6

Les autres catégories d'informations recherchées sont les suivantes :

- « mon icpe cerbère »,
- « licences transports »,
- « textes réglementaires, réglementation », « texte », « textes réglementaires »,
- « procédures »,

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

Risques industriels et naturels	17
Développement durable et connaissances	14
Climat, air, transition énergétique	10
Eau, nature, mer et littoral	10
Habitat, aménagement, construction, paysages	7
Mobilités et infrastructures	5
Transports et véhicules	5

56 répondants déclarent trouver sur le site internet les informations qu'ils recherchent, 5 répondants déclarent ne pas les trouver. Sur ces 5 répondants, 4 se sont exprimés sur les informations qu'ils souhaiteraient trouver sur le site internet :

- « Les AP d'autorisation ICPE »
- « Dernier texte en vigueur »
- « cartes Carmen »
- « Des informations sur la Normandie d'aujourd'hui et non plus sur l'une ou l'autre des anciennes régions »

Les répondants ayant réalisé des démarches en ligne sur le site internet de la DREAL se répartissent comme suit :

	Je n'ai jamais réalisé cette démarche EN LIGNE.	J'ai réalisé cette démarche EN LIGNE et j'en ai été très satisfait.e.	J'ai réalisé cette démarche EN LIGNE et j'en ai été peu satisfait.e.
Eau → demande de conseils pour les travaux dans les cours d'eau	69	1	1
Eau → déclaration des forages	65	4	0
Espèces protégées → CITES (Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction)	69	0	1
Installations classées → télédéclaration des dossiers relatifs aux installations classées relevant du régime de la déclaration	56	12	0
Transports → inscription au registre électronique des transporteurs	70	3	1
Transports → demande de renouvellement de la licence de transport	71	5	1
Transports → demande de copies conformes supplémentaires	71	4	1
Transports → demande d'attestation de capacité professionnelle par équivalence de diplôme	69	2	1
Autorité environnementale → demandes d'examen au cas par cas des projets	60	9	1

Les démarches à dématérialiser en priorité selon les répondants sont les suivantes :

- « mise en ligne de toutes les Servitudes sur le Géoportail de l'Urbanisme » (entreprise)
- « La plupart de nos démarches le sont déjà. » (entreprise)
- « Les déclarations de mesures périodiques à transmettre à la DREAL. » (entreprise)
- « Rapports mensuels à transmettre à la DREAL (par courrier postal aujourd'hui). » (entreprise)
- « les demandes d'agrément FIMO FCO. » (centre de formation)

La **page d'accueil du site internet** est considérée comme suffisamment complète par 53 répondants et insuffisante pour 3 répondants. Deux répondants se sont exprimés à ce sujet :

- « UN SITE INTERNET NE SUFFIT PAS...il faut des relais de proximité. » (association)
- « Organigramme plus détaillé des équipes par site. » (Établissements publics et opérateurs de l'État en région)

Les onglets thématiques du site internet donnent satisfaction puisque 49 répondants estiment que les informations présentées dans ces onglets sont complètes ; seuls 8 répondants les estiment incomplètes.

Trois répondants se sont exprimés sur les onglets thématiques :

- « Certains sont peu renseignés ; ex : qualité de l'air. »
- « Difficile de trouver parfois les PPR. »
- « J'ai mis complète mais je trouve que ce questionnaire est trop binaire ...je suis positif je mets complète. »

Un répondant s'est exprimé plus généralement sur le site internet de la DREAL :

- « Difficulté à retrouver l'application Carmen à partir de la page d'accueil du site internet (marque page très fortement recommandé). » (DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL)

En complément, les 17 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 (10 sur les 17), étaient interrogés sur l'onglet "Données, cartes et publications" de ce site : 1 n'a pas recherché d'informations sur cet onglet, et 7 ont recherché et trouvé les informations qui les intéressaient sur cet onglet.

Les répondants en lien avec la DREAL sur la thématique « risques industriels et installations classées, carrières » étaient également interrogés sur les informations qu'ils recherchent spécifiquement sur ce thème, parmi les catégories suivantes :

En ce qui concerne la thématique des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), pourriez-vous nous préciser quelles informations thématiques vous recherchez plus particulièrement ?	oui	non
• de la réglementation	30	8
• des guides techniques et/ou réglementaires	28	10
• des données sur les installations classées	23	15
• des avis ou décisions rendus	13	25
• des actualités	10	28
• réaliser une démarche en ligne	6	32

L'avis des répondants était également sollicité sur une liste de sites internet liés à la réglementation des ICPE :

Connaissez-vous et appréciez-vous le contenu des sites internet suivants :	Je ne connais pas.	Je connais.	J'apprécie.- plutôt ou beaucoup.	J'apprécie peu ou pas du tout.	Sans avis.
http://installationsclassées.developpement-durable.gouv.fr*	9	24	17	0	3
https://aida.ineris.fr/	12	21	12	0	3
https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F33414	30	6	3	0	8
http://www.georisques.gouv.fr/dossiers/irep-registre-des-emissions-polluantes	26	8	4	0	10

Ces sites, lorsqu'ils sont connus, sont unanimement appréciés. Mais un nombre significatif de répondants ne connaissent pas un ou plusieurs de ces sites. L'un des répondants souhaiterait en complément trouver des fiches pratiques sur la thématique ICPE.

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 et des relations avec les collectivités territoriales que les répondants souhaiteraient voir développée(s) sur le site internet. Aucun répondant ne s'est exprimé.

* Ce site n'existe plus depuis février 2020.

5. et pour finir....

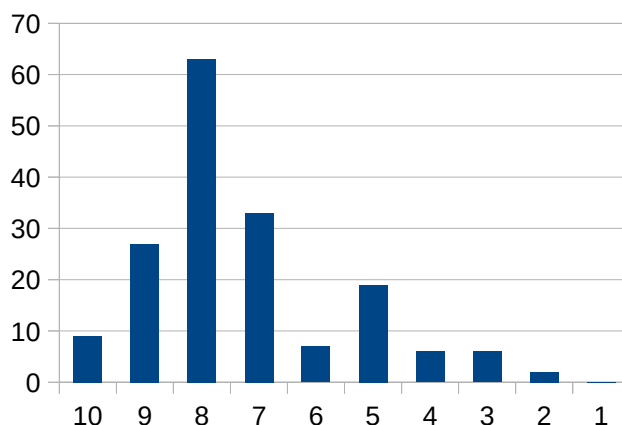
5.1. Perception globale de la DREAL

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
Climat, air, énergie	1	1	4	4	0	1	0	1	0	0	7,3
Économie circulaire et gestion des déchets	0	0	2	1	0	4	2	0	1	0	5,3
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	0	1	7	3	0	4	0	0	0	0	7,1
Risques industriels et installations classées, carrières	2	7	13	7	2	2	1	4	0	0	7,2
Risques naturels et prévision des crues	0	4	3	2	2	2	1	0	0	0	7,1
Logement, construction	0	1	3	1	0	1	0	0	0	0	7,5
Aménagement, urbanisme, planification	0	0	5	2	0	2	0	0	0	0	7,1
Sites et paysages	0	1	4	1	1	1	1	0	0	0	7
Transports routiers et véhicules	4	8	7	2	1	1	0	0	0	0	8,4
Mobilités durables et infrastructures	0	2	2	1	0	0	1	0	0	0	7,5
Autorité environnementale	0	1	7	6	1	1	0	1	1	0	6,8
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	7,8
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	pas de note
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8,7
Gestion régionale et pilotage – prestations de services	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Occurrences de chaque note	9	27	63	33	7	19	6	6	2	0	7,3

172 notes ont été attribuées par les répondants. Parmi elles, 132 sont supérieures ou égales à 7, soit environ 77% de répondants satisfaits. La moyenne générale des notes est de 7,3/10.

Les notes données par les répondants se répartissent ainsi :

81 % des réponses sont supérieures ou égales à 5/10 et 77 % des réponses sont supérieures ou égales à 7/10. La moyenne générale des notes attribuées par les répondants est de 7,3. Chaque répondant a attribué une note à la DREAL pour chacune des thématiques pour lesquelles il a déclaré être en relation avec la DREAL, ce qui explique le nombre total de réponses (172).



Les thématiques obtiennent des moyennes s'échelonnant entre 5,3/10 et 10/10. Toutefois le nombre très variable de répondants d'une thématique à l'autre ne permet pas de comparer les moyennes entre elles.

5.2. Remarques, et suggestions complémentaires

4 expressions ont été enregistrées :

- Soutenir plus clairement et plus fort la protection de l'environnement dans les instances officielles, merci ! (association)
- Nous mettons la note de 9 pour ne pas mettre 10, même si nous n'avons pas eu énormément de chose à demander à la DREAL le peu que nous avons eu besoin a toujours été très satisfaisant. (entreprise de transport)
- Important de conserver une enquête annuelle pour recueillir l'avis des industriels. (entreprise)
- Bonjour, je suis en poste au CRPMEM de Normandie depuis seulement 2 jours. Je ne pense pas avoir de recul suffisant pour évaluer ma relation avec la DREAL. Merci de votre compréhension. (association)

19 répondants ont communiqué leurs coordonnées, dont 12 entreprises, 1 association, 3 collectivités, 1 autre administration de l'État en région ou en département, 1 établissement public ou opérateur de l'État, 1 particulier.

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

- « Informations sur la réglementation, journée technique » (collectivité)
- « Infos sur les mises à jour cartographiques » (collectivité)
- « Air, changement climatique, développement durable, RSE » (établissement public ou opérateur de l'Etat)
- « Les évolutions de la législation » (entreprise)
- « Veille réglementaire locale, fiches pratiques » (entreprise)
- « Évolution de la réglementation, nouvelles données géoréférencées disponibles, projets environnementaux » (association)
- « Flashs risques industriels, actualités sur la réglementation ICPE » (entreprise)
- « Modification des textes sur les installations classées relative au stockage de grains en silo plat. » (particulier)
- « Des informations sur les mises à jour de la réglementation des transports »(entreprise)