

DREAL Normandie 	SMAQE - Ecoute externe	Service	MQEA
		Rédigé par	Emmanuel GOUJON
Bilan annuel 2018		Version	0
		Vérifié par	Direction
		Approuvé et transmis par	
		Date	26/12/18
Documents joints			

La présente synthèse trimestrielle a pour but de dresser le bilan de l'écoute externe menée par la DREAL Normandie au travers :

- du questionnaire « La DREAL à votre écoute », mis à disposition des usagers par l'intermédiaire du site internet ;
- du « Recueil de l'avis des utilisateurs », présent en bas de chacune des pages du site internet et destiné à recueillir les éventuelles remarques/observations/suggestions liées au contenu du site internet ;
- de l'écoute externe ciblée, menée par les pilotes de processus ;

1. Questionnaire « La DREAL à votre écoute »

Nombre de questionnaires complétés sur la période : 2 questionnaires reçus au cours du 4^{ème} trimestre.

→ **le 07 mars 2018**

Un usager mentionne :

- *les difficultés rencontrées pour obtenir communication d'un dossier éolien déposé dans le département de l'Orne* → réponse apportée par l'UDO
- *un dysfonctionnement de la fonction « recherche » de notre site internet* → tests faits par la MICOM, pas de dysfonctionnement constaté

→ **le 06 mai 2018**

Un usager fait part de sa satisfaction (Service Sécurité des Transports et des Véhicules)

- *« Je suis très satisfait de l'accueil qui m'a été réservé : accueil, secrétariat et techniciens. Ma demande a été rapidement traitée. J'ai bien été conseillé par rapport à la validation de mon contrôle technique. Encore merci. Ne changez rien. :-)! »*

→ **le 27 juin 2018**

Un usager mentionne :

- *« Je cherche des informations sur comment devenir chauffeur indépendant en micro-entreprise et si il faut faire une formation »*

→ **le 30 juillet 2018**

Un usager fait part de sa satisfaction (SRN)

- *« Sa perception sur la thématique biodiversité, nature, eau, mer et littoral est très satisfaisante avec une note de 10 »*

→ **le 05 septembre 2018**

Un usager mentionne :

- *« en attente d'une réponse concernant un établissement causant des nuisances olfactives et sonores »*
→ mail d'information envoyé à l'ensemble des UDs, sans toutefois permettre d'identifier la localisation de l'établissement et l'identité de l'utilisateur

→ **Le 10 octobre 2018 (ID de la réponse 59)**

Un usager précise les éléments suivants :

A quel type de structure appartenez-vous ? :
Association

Par quelles activités êtes-vous concernées ? :
Economie circulaire et gestion des déchets, risques industriels et installations classées, carrières et logement, construction

Connaissez-vous les actions de la DREAL concernant... : **le plan de relance du bâtiment et de la construction ? : oui très bien**

Un commentaire à formuler ? : **Une grande disponibilité et réactivité des cadres et agents**

Au regard de la thématique « **Economie circulaire et gestion des déchets** », les points forts de la DREAL ? : disponibilité des interlocuteurs, réactivité des interlocuteurs, partenariat et accompagnement de votre projet.

Au regard de la thématique « **Risques industriels, installations classées et carrières**, les points forts de la DREAL ? : disponibilité des interlocuteurs, réactivité des interlocuteurs.

Au regard de la thématique « **Logement, construction** », les points forts de la DREAL ? : Ecoute 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.

→ **Le 22 octobre 2018 (ID de la réponse 71)**

Un usager précise les éléments suivants :

A quel type de structure appartenez-vous ? :
DDT(M) DD(CS)(PP) DIRNO DIRMER DREAL

Par quelle(s) activité(s) êtes-vous concerné.e.s ?
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral

Etes-vous concerné.e par l'action transversale en faveur du développement durable sur les territoires :
l'estuaire de la Seine

Connaissez-vous les actions de la DREAL concernant... : **la gestion soutenable de la mer et du littoral**

Etes-vous rapidement orienté.e vers le bon interlocuteur ou informé.e des possibilités ultérieures de le joindre ? **Site de Caen – rue du recteur Daure**

Quelle a été la qualité de l'accueil qui vous a été réservé ?

Site de Rouen – cité administrative : **Très ou assez satisfaisant** ; Site de Caen – rue du recteur Daure : **Très ou assez satisfaisant**

Quelles informations thématiques recherchez-vous plus précisément ?

Habitat, aménagement, construction, paysage,

Mobilités et infrastructures,

Développement durable et connaissances

L'information mise en ligne sur la page d'accueil du site internet vous semble... : **suffisamment complète**

Les informations accessibles depuis les onglets thématiques du site internet vous semblent... : **suffisamment complètes**

Quelle est votre perception de la DREAL sur les thématiques qui vous concernent directement ?

Économie circulaire et gestion des déchets : 8

Risques industriels et installations classées : 8

Logement, construction : 10

Quels types d'informations recherchez-vous sur notre site internet . L'information mise en ligne sur la page d'accueil du site internet vous semble ... : **insuffisamment complète**

Les informations accessibles depuis les onglets thématiques du site internet vous semblent... : **insuffisamment complètes**

Quelle est votre perception de la DREAL sur les thématiques qui vous concernent directement ?
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral : 6

Avez-vous des commentaires ou des suggestions dont vous aimeriez nous faire part ? **Il serait souhaitable que la DREAL soit plus impliquée dans ses relations avec les acteurs**

→ **Le 23 octobre 2018 (ID de la réponse 74)**

Un usager précise les éléments suivants :

A quel type de structure appartenez-vous ? :
DDT(M) DDCCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL

Par quelle (s) activité (s) de la DREAL êtes-vous concerné.e.s : **biodiversité, nature, eau et littoral**

Vous êtes en relation avec la DREAL pour : **une demande d'avis**

Etes-vous concerné.e par l'action transversale en faveur du développement durable sur les territoires : **l'estuaire de la Seine**

Connaissez-vous les actions de la DREAL concernant... : **la gestion soutenable de la mer et du littoral**

Au regard de la thématique « biodiversité, nature, eau, mer et littoral, quels sont les selon vous les

points forts de la DREAL ? **Expertise et appui technique**

Etes-vous correctement accueilli.e au téléphone à la DREAL ? **Site de Caen – rue du recteur Daure**

Le traitement par la DREAL de vos courriers et/ou courriels est-il satisfaisant ? **Biodiversité, nature, eau, mer et littoral**

Quelle est votre perception de la DREAL sur les thématiques qui vous concernent directement ? **Biodiversité, nature, eau, mer et littoral : 9**

Le 30 octobre 2018 (ID de la réponse 75)

Un usager précise les éléments suivants :

A quel type de structure appartenez-vous ? :
DDT(M) DDCCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL

Par quelle (s) activité (s) de la DREAL êtes-vous concerné.e.s : **Transports routiers et véhicules**

Vous êtes en relation avec la DREAL car : **elle applique une réglementation qui vous concerne**

Au regard de la thématique « Transports routiers et véhicules, quels sont selon vous les points forts de la DREAL ? **Réactivité des interlocuteurs**

Quelles améliorations attendez-vous de la DREAL ? **Trouvez-vous le bon interlocuteur**

Le niveau d'expertise de votre interlocuteur est-il satisfaisant : **oui**

Les réponses apportées par votre interlocuteur sont-elles satisfaisantes : **oui**

Les interventions de la DREAL sont-elles adaptées à vos demandes , à vos attentes : **oui**

Etes-vous correctement accueilli.e au téléphone à la DREAL ? **Site de Caen – rue du recteur Daure : oui**

L'information mise en ligne sur la page d'accueil du site internet vous semble : **suffisamment complètes**

Les informations accessibles depuis les onglets thématiques du site internet vous semblent : **suffisamment complètes**

Quelle est votre perception de la DREAL sur les thématiques qui vous concernent directement : **transports routiers et véhicules : 8**

Le 10 décembre 2018 (ID de la réponse 274)

Un usager précise les éléments suivants :

Où avez-vous cherché une information ?

À la DREAL Normandie

Quelles informations cherchez-vous ?

Un organigramme

Avez-vous trouvé ces informations ? **Oui**

Le site internet et vous ?

Vous avez trouvé facilement le site internet de la DREAL Normandie ? **oui**

Le site est clair et vous avez trouvé facilement l'information cherchée **oui**

Les réponses à vos questions sont simples et précises **oui**

Le site est mis à jour régulièrement **oui**

2. « Recueil de l'avis des utilisateurs »

Nombre d'avis formulés : 1 questionnaire transmis au cours du 4^{ème} trimestre.

→ **le 01 juin 2018**

- *Un usager signale une erreur portant sur un lien inopérant présent sur le site internet DREAL Normandie. Lien portant sur <http://normandie.developpement-durable.gouv.fr/-435.html>*

3. Ecoute externe des processus

Les messages suivants ont été formulés :

→ **le 07 février 2018 par Mme Fabienne DEJAGER-SPECQ, DDTM 27, et la chambre d'agriculture de l'Eure auprès de M. BERG**

« Hommage rendu à la DREAL par Fabienne dans son discours sur l'appui au management de la DDTM par la résorption des postes vacants et la qualité des relations avec l'UDE.

Remerciements appuyés de la part de La chambre d'agriculture de l'Eure sur notre pragmatisme (nitrates qualité de l'air etc.) et Cap Seine pour la qualité des relations de travail avec les UD, UDE et aussi UDRD sur Odièvre. »

→ **19 février 2018 par la SARL JEROME LEPICARD auprès des agents de l'équipe véhicules de l'UDRD**

« Certificat d'agrément bien reçu, Merci pour votre efficacité, Cordialement »

→ **le 22 février 2018 par l'Union des Industries Chimiques de Normandie auprès du Service Risques**

Le compte-rendu et les éléments de l'UIC portés à la connaissance de la DREAL sont joints en annexe.

→ **le 09 mars 2018 par M. TALON Michel-Régis – CGEDD/MRR auprès de M. BERG**

Eh bien voilà, avec quelques jours d'avance sur le printemps, le rapp'd'ac' de la DREAL Normandie est arrivé!

De fait, il y a une réelle lumière printanière dans ses illustrations, un optimisme non feint dans ses textes, qui s'allient fort bien aux espoirs de la nouvelle saison.

Bravo à toi et à toute ton équipe pour ce lien de grande qualité pour suivre vos missions et vos activités.

Et à propos de qualité, j'ai noté votre double certification 9001 et 14001, ce qui ne s'obtient pas sans un engagement important de tous. Re-bravo.

→ **le 20 mars 2018 par M. Yannick CHARLOT-Directeur des Opérations et Grands Projets-TOTAL RAFFINAGE-CHIMIE auprès de M. HUART, chef de l'unité territoriale de Rouen-Dieppe**

Je tenais à vous remercier pour la qualité et la transparence des échanges entre nos équipes lors de notre réunion de vendredi dernier. Cela permet collectivement de faire le point sur l'ensemble de nos dossiers et d'avoir une vision partagée sur les sujets qui nous concernent.

A l'issue de l'audit AFNOR de juin 2018, des témoignages suivants ont été formulés :

par Mme Fabienne BUCCIO, préfète de région, préfète de la Seine-Maritime

« Un grand bravo à tous les agents de la DREAL, c'est un succès collectif important et nous pouvons tous en être fiers. »

par Mme Régine ENGSTRÖM, secrétaire générale du MTES-MCT

« Bravo aux Equipes !!!!

par M. Patrice GUYOT, adjoint à la secrétaire générale - SG

par Bravo à toi et tes équipes pour ce résultat, Patrick !

par M. Laurent FISCUS, préfet du Calvados

« Bravo à vous Monsieur le directeur régional et à vos équipes ! Quand on connaît les audits AFNOR, qui ne sont pas vraiment sur le registre de la fantaisie créatrice, on ne peut que saluer votre performance.

par M. Jean-Marc SABATHE, préfet de la Manche

« Bravo à vous et à vos équipes, c'est une belle reconnaissance pour les efforts fournis et les résultats obtenus. »

par Jean-Philippe DENEUVY, Chef du service de pilotage et de l'évolution des services - SG/SPES

« Bravo ! »