

DREAL Normandie	<i>Baromètre externe</i>	Service	MQEA
		Rédigé par	Delphine MARY
		Version	v0
	Résultats des réponses déposées entre le 14 avril 2016 et le 15 octobre 2017	Vérfié par	
		Approuvé et transmis par	
		Date	17 avril 2017
<i>Documents joints</i>			

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 la totalité des réponses exploitables enregistrées entre le 14 février 2016 et le 15 octobre 2017. Un nouveau questionnaire plus détaillé a été mis à disposition des usagers à compter d'octobre 2017.

1. Informations sur les répondants.....	2
2. Les relations avec la DREAL.....	2
2.1. Rythme de relations avec la DREAL.....	2
2.2. Types de relations avec la DREAL.....	3
2.3. Activités de la DREAL concernées.....	5
a) Réponses au questionnaire spécifique du service du pilotage régional.....	5
b) Réponses au questionnaire spécifique du laboratoire d'hydrobiologie.....	6
c) Réponses au questionnaire spécifique sur les activités liées à la diffusion de la connaissances.....	6
2.4. La prise en compte des enjeux environnementaux.....	7
3. La connaissance de la DREAL.....	7
3.1. L'identification de points forts.....	7
a) du point de vue des entreprises.....	8
b) du point de vue des particuliers.....	8
c) du point de vue des associations.....	9
d) du point de vue des collectivités.....	9
3.2. Améliorations attendues - verbatim 9 expressions.....	9
4. Accueil et informations disponibles.....	11
4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL.....	11
4.2. Le site internet.....	12
5. et pour finir.....	13
5.1. Perception globale de la DREAL.....	13
5.2. Remarques, et suggestions complémentaires.....	13
a) du point de vue des entreprises.....	13
b) du point de vue des particuliers.....	14
c) du point de vue des associations.....	14
d) du point de vue des collectivités.....	14
e) du point de vue des autres administrations déconcentrées de l'État en région.....	15

1. Informations sur les répondants

290 réponses ont été déposées en réponse à la sollicitation par la DREAL de ses usagers par mail et depuis l'enquête en ligne accessible depuis notre page **internet**.

Catégories de répondants	Nombre de réponses	Pourcentage des réponses
Entreprises	95	33 %
Particuliers	52	18 %
Associations	44	15 %
Collectivités	32	11 %
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL	21	7 %
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	18	6 %
Autres administrations déconcentrées de l'État en région	12	4 %
Autre	9	3 %
Préfecture de région et préfectures de département	6	2 %
Administration centrale du MEEM/MLHD puis MTES/MCT	1	0,3 %
total	290	

Les répondants sont pour un tiers entreprises, puis des particuliers (18%) et des associations (15 %). Les collectivités représentent 11 % des réponses. Ces quatre catégories représentent presque 80 % des réponses.

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.

Parmi les répondants ayant coché la catégorie « autre », certains ont précisé :

- « Syndicat mixte Manche numérique »
- « Chambre d'agriculture »
- « Organisation professionnelle »
- « Syndicat »
- « Syndicat agricole »
- « chercheur indépendant »
- « étudiant »
- « lycéenne »

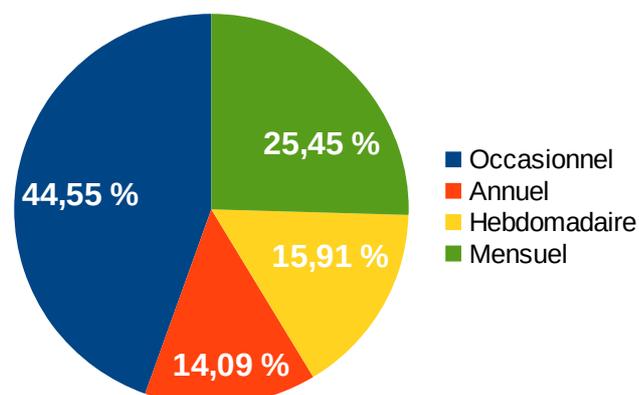
2. Les relations avec la DREAL

2.1. Rythme de relations avec la DREAL

Catégories de répondants	Rythme de relation avec la DREAL				Total
	hebdomadaire	mensuel	annuel	occasionnel	
Entreprises	7	23	17	36	83
Particuliers	0	2	0	15	17
Associations	2	14	8	15	39
Collectivités	2	6	4	16	28

Catégories de répondants	Rythme de relation avec la DREAL				Total
	hebdomadaire	mensuel	annuel	occasionnel	
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL	8	4	0	5	17
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	7	5	1	3	16
Autres administrations déconcentrées de l'État en région	0	0	0	0	0
Autre	0	1	1	5	7
Préfecture de région et préfectures de département	4	1	0	0	5
Administration centrale du MEEM/MLHD puis MTES/MCT	0	0	0	0	0
Total	35	56	31	98	220

Les entreprises, les particuliers, les associations et les collectivités, qui représentent 77 % des répondants, déclarent majoritairement des contacts occasionnels (82 réponses) ou mensuels (45 réponses) avec la DREAL.



2.2. Types de relations avec la DREAL

	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous a sollicité(e)	Elle vous accompagne sur un projet	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Autre	total
Entreprises	77	2	8	1	2	90
Particuliers	11	0	1	0	16	28
Associations	9	5	18	3	6	41
Collectivités	14	3	4	0	6	27
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL	9	1	4	0	3	17
établissements publics et opérateurs de l'État en région	7	1	5	2	1	16
Autres administrations déconcentrées de l'État en région	2	3	1	1	2	9
Autre	5	0	0	0	2	7

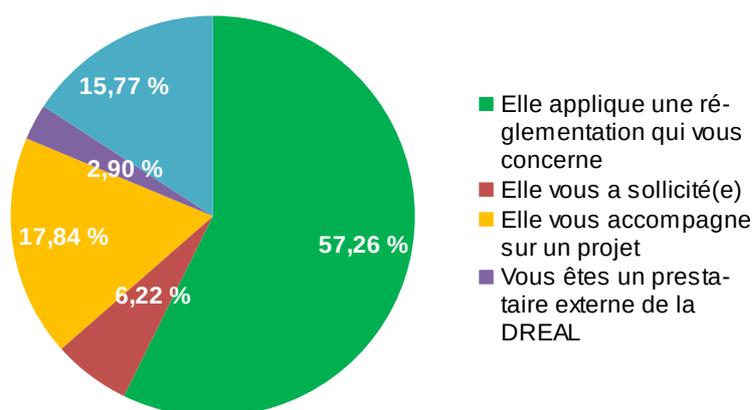
	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous a sollicité(e)	Elle vous accompagne sur un projet	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Autre	total
Préfecture de région et préfetures de département	3	0	2	0	0	5
Administrations centrales du MEEM / MLHD	1	0	0	0	0	1
total	138	15	43	7	38	241

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

17 % des répondants sont **accompagnés** par la DREAL **dans le cadre d'un projet**.

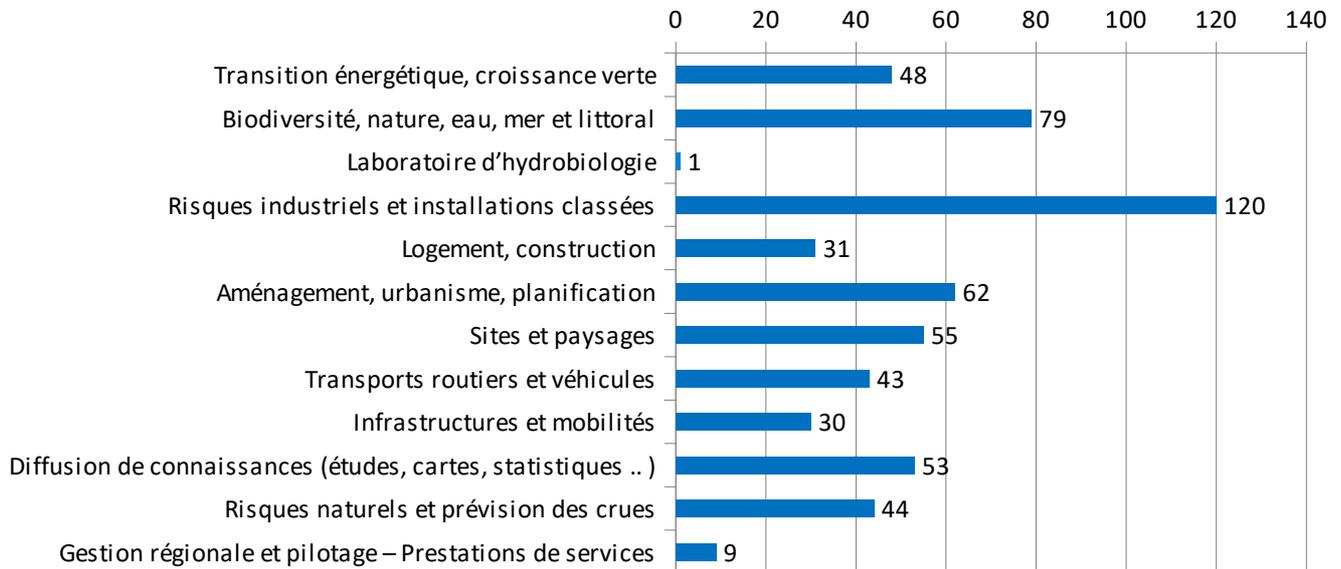
Les 16 % de réponse de la catégorie « autre » (38 réponses) émanent majoritairement de particuliers. 31 répondants ont précisé quelle était la nature de leurs contacts avec la DREAL :

- CRIGE Normandie
- diffuse des données
- partenaire - animation de réseau
- Gestion de la réserve naturelle nationale de l'estuaire de la Seine
- partenaire projet
- relations institutionnelles et réglementaires (ARS)
- Partenaire / membre de l'agence d'urbanisme
- Nous lui posons des questions et parfois demandons son intervention
- gestionnaire
- elle pilote la gestion des données et les SIG
- membre
- une seule réponse ne permet pas de répondre
- installation ICPE
- utilisation de ces données
- relations administratives étroites
- partenaire territorial
- la DREAL publie, ou plutôt est censée, publier ses rapports
- particulier (x2)
- on m'a conseillé
- orpaillage
- agent
- interrogation super bonus 2017
- recherche d'information
- recherche de stage
- Je souhaite entreprendre un projet sur la qualité de l'air



- carte
- isolation maison
- instruit un projet éolien près de chez moi
- « source d'information »
- « auditeur portes coupe-feu et compartimentage »

2.3. Activités de la DREAL concernées



Les répondants peuvent choisir autant de thématiques que nécessaire pour rendre compte de la variété de leurs relations avec la DREAL. Les deux thématiques les plus citées sont les risques industriels et les installations classées (120 réponses) et la biodiversité, nature, eau, mer et littoral (79 réponses)

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

- la gestion régionale et le pilotage – prestations de services pour la catégorie DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO – DIRMER : , liées au **Service de Pilotage Régional**
- les activités du **laboratoire d'hydrobiologie**
- la diffusion de la connaissance liée aux **Service du Management de la Connaissance et de l'Appui aux Projets**

a) Réponses au questionnaire spécifique du service du pilotage régional

Neuf répondants ont déclaré être en relation avec la DREAL sur la thématique du pilotage régional et 7 répondants se sont (partiellement) exprimés sur la gestion régionale et le pilotage :

En terme de qualité et de délai, êtes-vous satisfait des prestations du Pôle Support Intégré ? Pourquoi ?	5 réponses : oui
Etes-vous satisfait de l'expertise RH apportée par le Pôle Support Intégré ?	5 réponses : oui
Les outils mis à disposition par le PSI sont ils pertinents ?	
<ul style="list-style-type: none"> • Tableaux arrivées-départs 	3 réponses : 2 oui – 1 non demandes d'amélioration : « Ce tableau doit intégrer toutes les mobilités, y compris celles qui ne sont pas gérées par le PSI pour pouvoir être exhaustif. »
<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des Allocations de Retour à l'Emploi 	1 réponse : oui

	demandes d'amélioration : aucune demandé formulée
• Suivi des vacataires	4 réponses : 4 oui demandes d'amélioration : aucune demandé formulée
• Outil de suivi des demandes d'informations (GLPI)	4 réponses : 4 oui demandes d'amélioration : aucune demandé formulée
• Suivi des anomalies	3 réponses : 3 oui demandes d'amélioration : aucune demandé formulée
• Suivi des situations particulières	3 réponses : 3 oui demandes d'amélioration : aucune demandé formulée
Êtes-vous satisfait des conditions dans lesquelles la répartition des effectifs-cibles a été élaborée par la ZGE ?	7 réponses : 4 tout à fait – 2 non pas vraiment - 1 pas du tout Commentaire : « Répartition transparente et claire. Dialogue ouvert » « réflexion orientée plus sur la répartition de la baisse des effectifs sans discussion au fond sur un rebasage au vue des enjeux à porter »
Êtes-vous satisfait des arbitrages réalisés par la ZGE en matière de postes à pourvoir ?	7 réponses : 4 tout à fait – 2 non pas vraiment - 1 pas du tout Commentaire : aucun
Êtes-vous satisfait des actions de développement des compétences initiées par la ZGE ?	6 réponses : 4 oui tout à fait – 1 non pas vraiment – 1 non pas du tout Commentaire : « Je ne suis pas en mesure de pouvoir me pencher sur le sujet actuellement » « management - action à poursuivre et à développer »
Connaissez-vous l'action d'élaboration du plan régional de développement des compétences de Normandie lancée en 2016 ?	7 réponses : 6 oui – 1 non Commentaire : « Je sais qu'il existe mais je n'ai pas eu l'occasion de le consulter » « En cours »
Vous appartenez :	7 réponses : 4 au Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer – 3 à une autre administration

b) Réponses au questionnaire spécifique du laboratoire d'hydrobiologie

Un répondant a mentionné les activités du laboratoire d'hydrobiologie mais n'a pas complété le questionnaire spécifique, sauf la dernière question qui permettait de déposer des remarques ou suggestions :

- « plus que service rendu... nous avons cru à un partenariat... dans des structures souples mais efficaces CLIS, CLIC devenus CSS... et surtout SPPPI.... à la faveur de la grande Normandie. A-t-on effacé les acquis qui fonctionnaient et rendaient de grands services ???? »

c) Réponses au questionnaire spécifique sur les activités liées à la diffusion de la connaissances

53 répondants ont déclaré être en relation avec la DREAL sur la thématique de la diffusion de la connaissance.

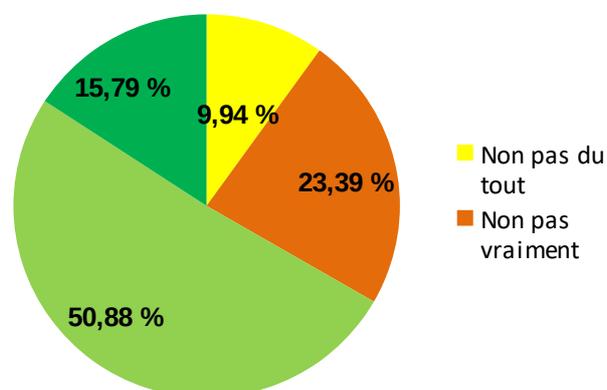
Vous avez consulté la page «Données, cartes et publications» du site DREAL Normandie	oui : 27 non : 14
--	----------------------

Avez-vous trouvé les informations recherchées sur la page « Données, cartes et publications»?	oui : 27 non : 0
«Suggestion et commentaires concernant cette rubrique»	« Communiquez plus sur vos productions ! L'information n'est pas toujours partagée... » « Le lien vers la rubrique est difficile d'accès. »
Avez-vous sollicité le Service Management de la Connaissance et de l'Appui aux Projets ?	4 Oui, pour des prestations cartographiques 2 Oui, pour des prestations statistiques 0 Oui, pour obtenir des prestations du bureau de la documentation 7 Oui, pour consulter le pôle étude
Votre avis concernant les prestations cartographiques	Qualité des échanges : 10/10 (3), 8/10 (1) Qualité du produit livré : 10/10 (2), 9/10 (1), 7/10 (1) Qualité du conseil, des apports méthodologiques : 10/10 (2), 9/10 (1), 7/10 (1) Qualité des délais : 10/10 (2), 8/10 (1), 7/10 (1)
Votre avis concernant les prestations statistiques	Aucune réponse
Votre avis concernant les prestations du bureau de la documentation	Aucune réponse
Votre avis concernant les prestations du pôle études	Aucune réponse
Suggestions / observations	« Nous sommes associés sur des projets que nous menons de manière collaborative. les termes 'consulter' ou 'sollicité' ne correspondant pas à la réalité de nos relations. Nous sommes co-impliqués. les sujets que nous traitons sont numériques, autour des différents usages et services et formation aussi. »

2.4. La prise en compte des enjeux environnementaux

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

À la question « La **contribution de la DREAL** à votre demande vous a-t-elle permis de **mieux comprendre et de mieux prendre en compte les enjeux environnementaux** », deux tiers des répondants (171 réponses au total) apportent une réponse positive (« oui souvent » pour 50 % des réponses ou « oui tout à fait » pour 15 % des réponses) et un tiers des répondants une réponse négative (« non pas vraiment » pour 23 % des réponses ou « non pas du tout » pour 10 % des réponses).



3. La connaissance de la DREAL

3.1. L'identification de points forts

quels sont les points forts de la DREAL ?	nombre d'occurrences	part relative
---	----------------------	---------------

Expertise et appui technique	90	25,6%
Disponibilité des interlocuteurs	68	19,3%
Réactivité des interlocuteurs	45	12,8%
Partenariat et accompagnement de votre projet	44	12,5%
Écoute et prise en compte des attentes externes	42	11,9%
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	32	9,1%
Management des délais	16	4,5%
Contribution au développement soutenable des territoires	15	4,3%
Nombre total de réponses	352	

Les répondants pouvaient cocher autant de points forts qu'ils le souhaitaient parmi la liste ci-dessus.

Sur les 290 répondants, 152 n'ont coché aucun point fort parmi ceux proposé et 138 en ont coché au moins un.

Les deux points forts les plus cités sont **l'expertise et l'appui technique** d'une part, et la **disponibilité des interlocuteurs** d'autre part. Les moins cités sont le management des délais et la contribution au développement soutenable des territoires.

Les répondants pouvaient proposer d'autres points forts. Les réponses sont listées ci-après :

- « Respect de la réglementation »
- « Partage de l'information »
- « depuis 2 ans le silence »
- « proximité »
- « sans réponse »
- « il n'y en a pas »
- « xxx »
- « aucun »
- « HYDROLOGIE »
- « LA COMPROMISSION »

a) du point de vue des entreprises

Sur les 95 entreprises répondantes, 37 n'ont coché aucun point fort et 58 en ont coché au moins un point fort :

- **Expertise et appui technique** : 38 fois
- Management des délais : 8 fois
- Écoute et prise en compte des attentes externes : 19 fois
- Disponibilité des interlocuteurs : 28 fois
- Réactivité des interlocuteurs : 19 fois
- Proportionnalité de la réponse aux enjeux : 17 fois
- Partenariat et accompagnement de votre projet : 13 fois
- Contribution au développement soutenable des territoires : 3 fois

L'**expertise technique et l'appui** et la **disponibilité des interlocuteurs** sont les points forts les plus souvent cités.

b) du point de vue des particuliers

Sur les 52 particuliers répondants, seuls 7 ont coché au moins un point fort :

- **Expertise et appui technique** : 5 fois
- Management des délais : 0 fois

- Écoute et prise en compte des attentes externes : 3 fois
- Disponibilité des interlocuteurs : 2 fois
- Réactivité des interlocuteurs : 1 fois
- Proportionnalité de la réponse aux enjeux : 0 fois
- Partenariat et accompagnement de votre projet : 2 fois
- Contribution au développement soutenable des territoires : 1 fois

L'**expertise technique et l'appui technique** est le sujet évoqué le plus souvent.

c) du point de vue des associations

Sur les 44 associations répondantes, 22 n'ont coché aucun point fort et 22 ont coché au moins un point fort :

- Expertise et appui technique : 11 fois
- Management des délais : 2 fois
- Écoute et prise en compte des attentes externes : 8 fois
- **Disponibilité des interlocuteurs** : 16 fois
- **Réactivité des interlocuteurs** : 12 fois
- Proportionnalité de la réponse aux enjeux : 3 fois
- Partenariat et accompagnement de votre projet : 13 fois
- Contribution au développement soutenable des territoires : 2 fois

La **disponibilité des interlocuteurs et leur réactivité** sont cités devant l'expertise et l'appui technique.

d) du point de vue des collectivités

Sur les 32 collectivités répondantes, 13 seulement ont coché au moins un point fort :

- **Expertise et appui technique** : 9 fois
- Management des délais : 1 fois
- Écoute et prise en compte des attentes externes : 2 fois
- Disponibilité des interlocuteurs : 4 fois
- Réactivité des interlocuteurs : 3 fois
- Proportionnalité de la réponse aux enjeux : 1 fois
- Partenariat et accompagnement de votre projet : 3 fois
- Contribution au développement soutenable des territoires : 1 fois

3.2. Améliorations attendues - verbatim 9 expressions

A la question « Quelles améliorations attendez-vous de la DREAL ? », 58 bénéficiaires ont répondu. Quatre de ces réponses (surlignées en gris) ne correspondent pas à des améliorations attendues de la part de la DREAL.

1. Une analyse plus poussée de notre activité par rapport à nos rubriques
2. NOUS ATTENDONS DE LA DREAL UNE MEILLEURE CONCERTATION ET UN CONSEIL DANS LES PROJETS
3. Administration du droit des sols
4. Qu'elle soit une interlocutrice réelle sur le numérique et les différentes implications des domaines qui la concernent. Actuellement et comme autrefois, aucun ETP n'est clairement mis sur le sujet Numérique ! La DREAL, déjà vieille fille qui passe à côté de l'évolution ? bien possible...
5. Accompagnement pluriannuel qui permettrait de développer des projets long terme
6. partager une stratégie commune sur nos thèmes de travail communs
7. plus de disponibilité, d'accompagnement, des comptes rendus de visite
8. un positionnement fort de préservation de la nature et de l'environnement, que dans le vocable "développement durable", la DREAL entende d'abord durable plutôt que développement
9. plus d'écoute à l'égard des autres préoccupations

10. que les attentes de la DREAL soient proportionnelles aux enjeux pour maintenir la compétitivité de nos entreprises
11. des capacités à s'impliquer encore plus sur les enjeux du numérique en termes d'usages et services numériques
12. D'avoir un soutien financier à l'URCPIE pérenne et proportionnel au potentiel d'action des CPIE et à leur représentation territoriale.
13. Plus moyens ou organisation adaptée pour éviter la dégradation de la qualité des contrôles régaliens.
14. Plus de visibilité sur les travaux et une meilleure compréhension du rôle de la DREAL vis à vis des autres services de l'Etat. De plus, avec la fusion, on ne sait plus avec qui travailler.
15. Etre plus dans le mode explicatif proactif et soutien technique
16. En tant qu'acteur historique sur les deux anciennes régions, nous travaillons avec les services des deux ex-DREAL. Nos échanges sont basés sur la confiance et la mutualisation des compétences et nous souhaitons conserver cela.
17. N'ayant que des contacts occasionnels avec la DREAL et ayant toujours obtenu des réponses concrètes et efficaces à mes questions, je ne vois pas ce qu'il y a à améliorer.
18. Un plus grand soutien du secteur associatif (technique et financier).
19. Nous avons fêté en grande pompe le 30ème anniversaire du SPPPI de Basse Seine... réveillez ses 6 commissions et voyons comment l'adapter de façon à plus intéresser les trois départements COM
20. ne pas considérer les APNE comme des prestataires mais comme des partenaires
21. Nous aimerions que la prise en compte des enjeux environnementaux ne passe pas, comme c'est hélas encore le plus souvent le cas, après celle d'enjeux économiques considérés systématiquement comme prioritaires.
22. Favoriser la coopération entre acteurs en lien avec les sujets qu'elle traite Faire d'abord le lien entre son service étude et les ressources de la recherche publique (valoriser les résultats et encourager l'acquisition de données par la recherche publique) Faire le lien avec l'enseignement supérieur
23. Davantage de disponibilité, d'expertise et d'appui technique.
24. Une meilleure connaissance de l'enjeu des ZNIEFF, un suivi,... Un plus grande compétence de la part de certains agents.
25. Une harmonisation des pratiques entre les deux ex régions, notamment d'un point vue application des réglementations.
26. faciliter les procédures en général - il y a toujours énormément de papier à compléter et envoyer, plus de souplesse, plus de réactivité - concernant les CEE en particulieres - les interlocuteurs ne sont toujours pas disponibles donc à la fois c'est compliqué d'obtenir certaines informations.
27. Amélioration de l'application GERP
28. Continuer de travailler en collaboration avec les industriels
29. des échanges amont sur la mise en oeuvre du CRHH la réalisation d'un site internet reprenant toute la richesse de l'activité de l'État y compris DDCCS....
30. Avoir une vision plus globale. Etre moins scolaire dans l'approche des arrêtés préfectoraux
31. Une réglementation plus proportionnée aux risques et pas plus contraignante que nos voisins européens
32. la prise en compte des remarques faites par les associations
33. Maintenir l'expertise et le professionnalisme actuel
34. Le maintien d'une politique environnementale forte. Un soutien et un accompagnement pour les structures souhaitant fusionner à la suite de la réforme territoriale.
35. Meilleurs délais sur les dossiers ICPE et similaires, mais c'est lié au problème d'effectifs essentiellement pour ce qu'on en comprend
36. Etre davantage à l'écoute et apporter une aide technique. Pas seulement du contrôle
37. Qu'elle s'améliore dans l'ensemble des domaines cités plus haut et notamment en "partenariat" avec les industriels souvent mal considérés a priori
38. Ne pas travailler seule Améliorer le partenariat
39. RAS

40. J'aimerais acheter une voiture roulant à l'E 85 . j'habite vire 14500, la station la plus proche est à 40 km. des créations de stations sont t'elles envisagées?
41. Aucune
42. D'être dans les normes a la création d'un restaurant rapide
43. aide et compréhension
44. Etre épaulé sur les dossiers ICPE pour ne pas perdre temps pour nous mais aussi pour vous
45. une réponse à ma préoccupation se rapportant à l'existence ou non de "marnières" sur la commune de Bonnebosq
46. Offres de formations et stages plus accessibles aux étudiants ou aux demandeurs d'emploi
47. de la réactivité et des sanctions pour les pollueurs
48. Pourquoi des motos aussi bruyantes que les Harley Davidson sont elles homologuées sans problème en France (ou même ailleurs) ? Des tests plus sévères ne pousseraiient-ils pas le constructeur à réduire fortement le bruit de ses engins inadmissible et incompréhensible pour la majorité de la population ?
49. Plus d'accessibilité au responsable du suivi de chaque établissement (d'abord l'identifier et avoir ses coordonnées)
50. Dans le cadre des risques d'inondation: Je me permets de proposer: 1/rond-point au Loup ,route de Duclair ,aménagement et curage des fossés afin d'éviter les ruissellements sur la D327 2/à l'entrée de Quevillon(la Balançoire),aménagement d'une zone humide dans le champ "Deconihout" afin de récupérer les ruissellements de la forêt 3/je demande aussi plus d'entretien des tranchés dans la forêt. Je me tiens à votre disposition pour plus amples explications [coordonnées personnelles retirées]
51. J'attend des réponses à mes mails, avoir une relation plus régulièrement. J'ai vraiment besoin d'avoir leur avis concernant un de nos site de production et... pas de réponse, pas de réactivité, disponibilité? A qui puis-je vraiment communiquer ? Merci à vous
52. plus de transparence dans des dossiers qui entraine la consultation du public. Délais des procédure moyennement maitrisés finalement on obtient que des informations vagues Mise en ligne des décisions de l'autorité environnement non efficace au 23/02/2017 aucune publication sur 2017, et personne ne sait qui publie ces avis sur le site internet. Il est dommage de devoir attendre la publication des dates d'enquête publique pour pouvoir espérer consulter l'avis de l'autorité environnementale
53. Il semble que la réforme territoriale a eu un impact très négatif sur la DREAL (perte de réactivité, allongement des délais de réponse, perte de compétence,...)
54. ras
55. L'HONNETETE
56. Pouvoir trouver et contacter un interlocuteur , c'est actuellement un parcours du combattant
57. Pouvoir venir au registre sans rdv et repartir avec mes titres de transport signés. Avant avec la Dreal basse normandie c'était possible mais maintenant ce n'est plus le cas car le signataire n'est plus sur place
58. Je souhaite échanger avec vous afin de vous inviter en tribune lors de la conférence REACH 2018 organisée à Paris

4. Accueil et informations disponibles

4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL

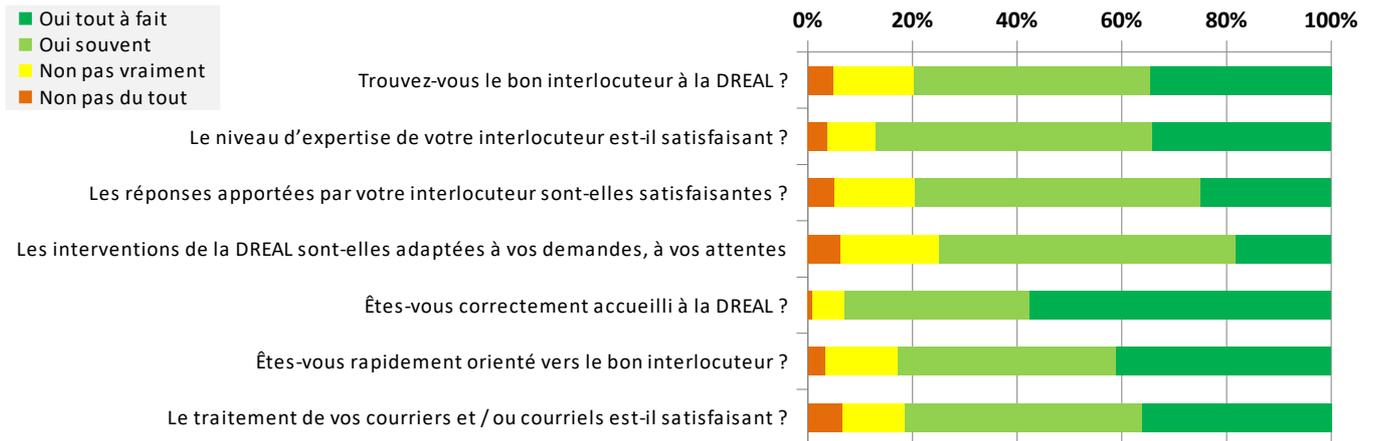
Selon les questions, entre 113 et 162 réponses ont été enregistrées.

Près de **80 %** des répondants (79,7 %) déclarent trouver le bon interlocuteur à la DREAL. L'appréciation de la qualité des réponses apportées par cet interlocuteur est très positive :

- **87 %** des répondent apportent une réponse positive à la question « Le niveau d'expertise de votre interlocuteur est-il satisfaisant ? ».
- La question « Les réponses apportées par votre interlocuteur sont-elles satisfaisantes ? » recueille **79,5 %** de réponses positives.
- A la question « Les interventions de la DREAL sont-elles adaptées à vos demandes, à vos attentes ? », **75 %** des répondants apportent une réponse positive.

Près de 93 % des répondants estiment être correctement accueillis à la DREAL et près de 83 % sont rapidement orientés vers le bon interlocuteur. 82 % sont satisfaits du traitement par la DREAL de leurs courriers et / ou

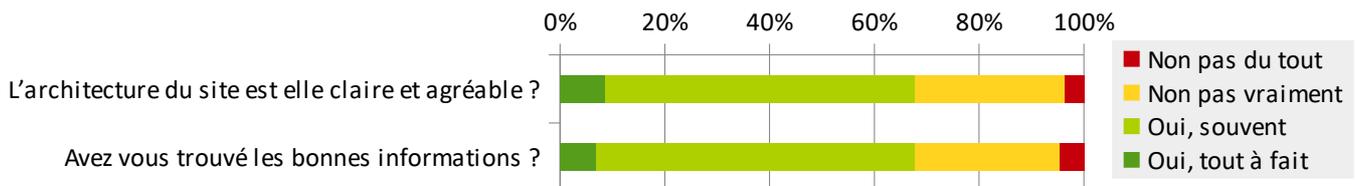
courriels.



4.2. Le site internet

138 personnes ont répondu à la question portant sur la consultation du site internet de la DREAL : seuls 91 répondants (soit 65%) consultent le site internet de la DREAL, mais parmi ceux-ci, 63 % ne le consultent qu'occasionnellement.

Près de 68 % des internautes trouvent l'architecture du site claire et agréable et la même proportion a trouvé les bonnes informations.



17 personnes se sont exprimées sur le site internet de la DREAL. Une expression ne correspond pas à une attente vis-a-vis du site internet mais relève plutôt de la dernière question ouverte permettant aux répondants d'exprimer toute remarque ou suggestion.

1. « Améliorer la mise en valeur de la cartographie »
2. « Construire le site à partir du visisteur »
3. « J'utilise souvent le moteur de recherche. J'apprécie les liens entre ce site et les sites partenaires. »
4. « Lors de ma connexion, il m'a été impossible de trouver le numéro de téléphone du bon interlocuteur et le formulaire de contact ne fonctionnait pas. »
5. « Amélioration de l'accès aux zonages environnementaux »
6. « Qu'il soit plus complet sur tout ce qui nourrit le CRHH »
7. « pas très actualisé »
8. « que les rapports, expertises et autres soient immédiatement publiés. Que la page soit accessible à tous. En Normandie et à la Préfecture on tombe sur une page protégée. Lorsqu'on demande un rapport par tél ou mail, on ne nous répond pas etc etc »
9. « aide et compréhension »
10. « plus simple, plus clair, plus rapide »
11. « Onglets formations et stages ou orientation vers des organismes habilités à les proposer »
12. « des mises à jour plus fréquentes des informations »
13. « serait-il possible de simplifier l'accès à votre adresse mail ? »
14. « pas de prise en compte sur les problèmes de la pollution de l'usine fumées noire le jeudi 15/12 et 16/12/2016 sur plus +DE 20km dans la direction de fauville et bermonville LINEX est un usine qui pollue avec votre accord (mrs: dames de la DREAL) plusieurs courriers et photos sans réponses de votre parts »

les rejets (dans l'air formalyde.arsenic.plomb.sciure.qui vole dans l' air plusieurs m3 visibles de la routes attendes des réponses a Mr saint leger jean paul rejets dans la cour de l'ecole (sans des élus d' allouville - bellefosse) »

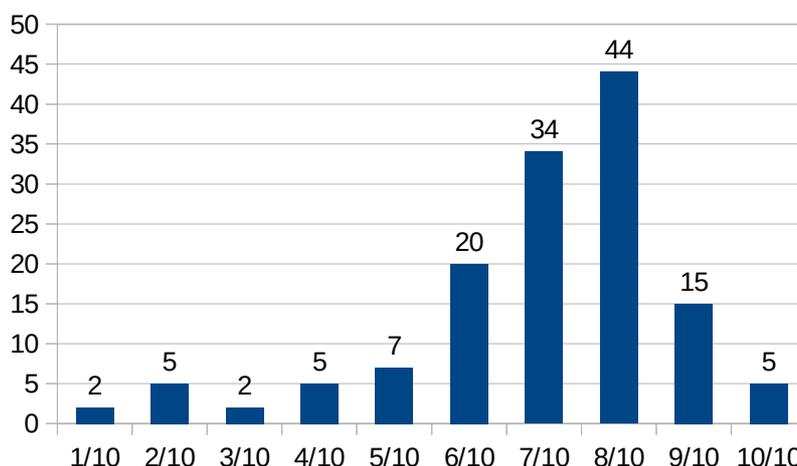
15. « publication des avis non faite »
16. « ras »
17. « il manque des noms et des numeros de telephone... »

5. et pour finir....

5.1. Perception globale de la DREAL

139 répondants ont donné une note globale à la DREAL en fonction de la perception globale qu'ils en ont, avec une **moyenne de 7/10**.

- 21 personnes ont donné une note comprise entre 1 et 5.
- 118 personnes ont attribué une note comprise entre 6 et 10.
- 98 répondants ont mis une note supérieure ou égale à 7/10
- 64 répondants ont mis une note supérieure ou égale à 8/10



Les **21 répondants qui ont mis une note inférieure ou égale à 5** sont

10 entreprises, 4 associations, 3 particuliers 1 collectivité, 1 établissement public ou opérateur de l'État, 1 service de la ZGE, 1 syndicat.

Les **18 répondants qui ont donné la note de 9/10 ou 10/10** sont 10 entreprises, 2 administrations déconcentrées de l'État en région, 2 collectivités, 2 associations, 1 service de la ZGE (DDTM DDCSP DIRMER DREAL DIRNO) et 1 préfecture.

5.2. Remarques, et suggestions complémentaires

29 expressions ont été enregistrées, présentées ci-après par catégorie de répondant.

Trois remarques portent sur le questionnaire lui-même et notamment l'impossibilité de répondre à l'une des questions posées (réparée dans la nouvelle version du questionnaire en ligne) :

1. Une partie du questionnaire n'a pu être rempli parce que nous ne voyons pas l'entete des colonne. Donc "sans réponse".
2. « Je n'ai pu répondre à la question "Connaissez vous les actions de la DREAL concernant" car sur les 4 coches possibles seule "pas de réponse" est renseigné ; en clair, je ne sais pas si à gauche, à droite, au centre c'est oui, non, peut-être... »
3. pour l'analyse des réponses il faut tenir compte que nous connaissons les actions de la DREAL seulement lorsque nous y sommes confrontés dans le cadre de nos propres missions. Si nous ne connaissons pas toutes les actions ça ne signifie pas que la DREAL communique mal

a) du point de vue des entreprises

4. Venir plus en amont comme appui technique sur les dossiers relativement modeste (ce n'est pas un pb lors de création de site ou réalisation de gros investissements)
5. RAS
6. avoir une position stable de la DREAL (ne pas dire une chose une année et autre chose l'année suivante) souvent par manque de positionnement de la DGPR. Nous ne pouvons pas faire le travail plusieurs fois. Pour que l'industriel s'engage dans des investissements lourds, la stabilité des décisions de l'administration est primordiale.
7. heureusement que vous existez.
8. Simple suggestion, poursuivre la possibilité de "télé déclarer" qui est une vraie facilité pour l'entreprise.
9. Recevoir des informations concernant la mise en applications des décrets sur les installations classées

10. Le site a subi plusieurs changements d'inspecteurs ces dernières années et nous ne connaissons pas notre interlocuteur. Nos courriers sont restés sans réponse.
11. Notre entreprise souhaiterait des informations sur les subventions, certificat d'économie d'énergie, TVA à la baisse, etc... concernant le changement de notre flotte de véhicules diesel internes au site par des véhicules tout électriques.
12. Je ne comprends pas pourquoi GPN produit moins de poussières alors que son process n'est pas modifié et que sa production n'a pas baissé ? Pourquoi, alors le système de traitement existe (laveur), il n'est pas utilisé par GPN et ce depuis des années ? Il y a + 10 ans un ingénieur que j'ai eu téléphone à la DRIRE à ce sujet m'avait affirmé que la poussière produite par le prilling était sous contrôle!!!
13. Être à l'écoute de la réalité terrain, et améliorer ses compétences en matière de compartimentage et portes résistant au feu
14. Les délais de traitement des demandes ont augmenté depuis que la Dreal est devenue normande, c'est dommage
15. Pouvez-vous m'appeler pour convenir d'un RDV téléphonique ?

b) du point de vue des particuliers

16. que les données et expertises, payées par le contribuable cessent d'être cachées par la DREAL et les Préfets!
17. Existe-t'il des projets d'implantation de stations E85 BIOETHANOL dans le calvados et dans la région de vire en particulier? Merci
18. je sollicite votre bienveillance pour me donner l'autorisation de pratiquer l'orpaillage la dernière semaine du mois d'AOÛT 2016 aux alentours de THURY-HARCOURT au bord de l'ORNE pour UNE JOURNEE SEULEMENT, je n'utilise que du matériel traditionnel et artisanal autorisé: petite pelle jardinage et une batée. Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de mon profond respect. [coordonnées personnelles retirées].
19. Je suis un riverain de Fontenai sur orne, nous avons une plateforme de déchets qui se nomme VISSERIAS, celle-ci en ce moment est saturée de déchets dangereux et tenez-vous bien, un des chauffeurs m'a avoué que sa direction lui demandait de vider des déchets toxiques dans le bassin des matières de vidange dans le but de les épandre dans les champs et ainsi provoquer une pollution sans précédent. j'en ai parlé avec des voisins, c'est un appel au secours, nous envisageons de prévenir une asso écologique et la gendarmerie (le chauffeur doit d'ailleurs vous appeler pour savoir si il risque quelque chose à faire cette pratique), aidez-nous à stopper ces pratiques (odeur, risque d'incendie, pollution et autres.....) merci
20. Question technique: les tests d'homologation des pots d'échappement moto sont-ils faits le moteur en charge ou à vide ?

c) du point de vue des associations

21. La place laissée au MEEM et donc aux DREAL est très insuffisante dans le fonctionnement de notre société, notre environnement continue à se dégrader, il apparaît donc que l'état n'assure pas son travail de durabilité de notre société, c'est grave pour l'avenir mais c'est un choix politique dont les DREAL ne sont pas individuellement responsables.
22. Pour avoir il y a presque un an alerté le Secrétaire général en titre du SPPPI si l'endormissement de notre Belle au bois dormant, j'ai dû renouveler il y a peu en incluant notre DREAL qui m'a mis un petit message affirmant qu'il y aurait un "réponse" prochainement.... je l'espère ne pouvant penser que votre questionnaire puisse être cette réponse.
23. plus proche des partenaires associatifs. une administration plus à l'écoute des citoyens. Aujourd'hui, nous avons plus de relation avec les collectivités territoriales que des administrations
24. J'ai envoyé un courrier au service des forêts. Aucune réponse que ce soit le chef de service ou la personne directement responsable et sous ses ordres
25. La DREAL de Basse-Normandie menait une politique environnementale exemplaire, la DREAL de Normandie ne semblent pas vouloir aller dans le même sens, préférant l'économie à l'écologie. J'espère que cette évolution n'est qu'un faux-semblant.

d) du point de vue des collectivités

26. Structure à l'intérieur de laquelle on a du mal à repérer exactement qui fait quoi.
27. travailler sur l'articulation entre le réseau habitat urbanisme régional et Départemental

e) du point de vue des autres administrations déconcentrées de l'État en région

28. Il serait utile de reequilibrer les effectifs de categories A/A+ entre dreal et ddt car la separation qui a été avec d'un coté « la strategie-la tete » et « l'operationnel-les jambes » ne fonctionne pas. Les jambes en departements ont aussi besoin de tetes locales et les cerveaux regionaux ont aussi besoin de se confronter aux realites du terrain.
29. Maintien de cette efficacité de service durant puis après la fusion des régions.