



**DIRECTION
RÉGIONALE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'AMÉNAGEMENT
ET DU LOGEMENT
GRAND EST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ÉCOUTE 2023 DES BÉNÉFICIAIRES DE LA DREAL POUR LES PROCESSUS CTRL & RGLMT

Rapport d'analyse des résultats de l'enquête

Intranet + internet

Une écoute pilotée par un GT

Composé des services exerçant une activité de contrôle ou d'instruction ; à savoir :

- SCDD (Pôle PDD)
- SEBP
- SEE
- SPRA + UD's
- SPRNH (Pôles OH & RSC)
- ST (Pôle QV)
- STECCLA (Pôle EnR).

Animation du GT

Par le pôle qualité

L'enquête

Contexte

Pourquoi écouter les bénéficiaires ?

- C'est une exigence de la norme ISO 9001 version 2015, sur laquelle est bâti le système de management de la Qualité de la DREAL Grand Est.
- La DREAL Grand Est considère l'écoute des bénéficiaires comme un pilier de l'amélioration continue.
- Le programme « Services Publics Plus » qui est demandé aux D(R)EAL/DRIEAT exige que les usagers soient écoutés.

Objectif

L'objectif est de recueillir la perception qu'ont les bénéficiaires de l'action de la DREAL Grand Est et leurs attentes au regard d'une des missions qu'elle porte.

Les réponses au questionnaire permettent à la DREAL Grand Est d'identifier les leviers de réussite et les pistes de progrès pour assurer les missions qui lui sont confiées.

L'enquête

Les personnes-cibles

316 personnes réparties dans 295 organismes différents, de catégories variées :

- Agriculteur
- Exploitant/gestionnaire de réseau (électricité, gaz, etc.)
- Industriel
- Bureau d'études
- Élu local (maire, président d'EPCI, président de syndicat)
- Établissement Public Territorial de Bassin
- Conseil départemental (hors élus, directeurs)
- Association
- Particulier

Le questionnaire en ligne

Structure du questionnaire :

- 1) Le message d'accueil du Directeur (+ mention relative au RGPD)
- 2) Questions permettant d'établir le profil du répondant (5 questions)
- 3) Questions communes aux deux processus relatives à un éventuel contact ponctuel dans le cadre du contrôle/inspection ou du traitement de la demande.
- 4) Questions propres au processus RGLMT relatives à l'ensemble du traitement de la demande (entre 3 et 6 questions suivant l'utilisation ou non des champs d'expression libre par le répondant).
- 5) Questions propres au processus CTRL relatives à l'ensemble du contrôle/inspection (entre 4 et 12 questions suivant l'utilisation ou non des champs d'expression libre par le répondant).
- 6) Champ d'expression libre final.
- 7) Message de remerciements

Taux de participation

Période d'ouverture de l'enquête Lime Survey

Du 11 septembre au 30 septembre 2023

Rappel effectué par le Pôle Qualité

le 22/09/2023

Nombre de répondants

316 adresses électroniques figuraient dans la liste des destinataires du courriel d'invitation à répondre au questionnaire, mais 15 adresses électroniques ont posé problème et n'ont pas pu être remplacées à temps.

77 questionnaires (complets ou incomplets) ont été enregistrés par Lime Survey, soit un taux de participation de 26 % (77/301).

Conclusion

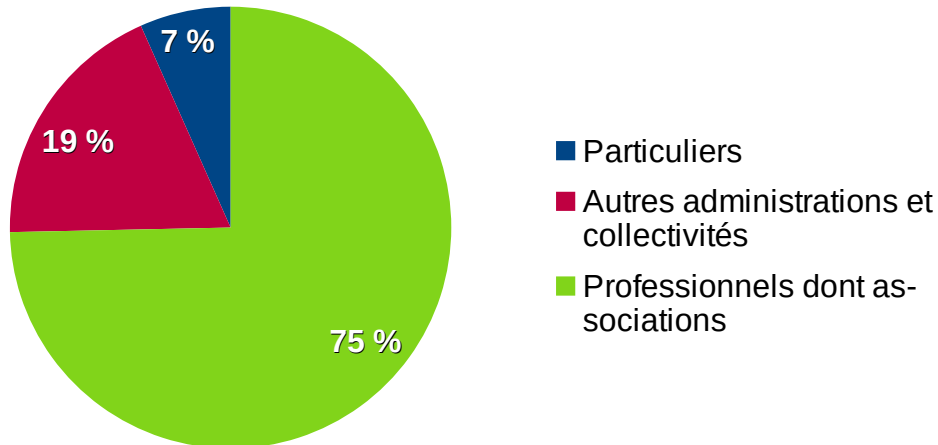
Pour ce genre d'exercice, un taux de participation supérieur à 10 % est jugé satisfaisant.

Donc, le taux atteint ici est **satisfaisant**.

Le profil des répondants

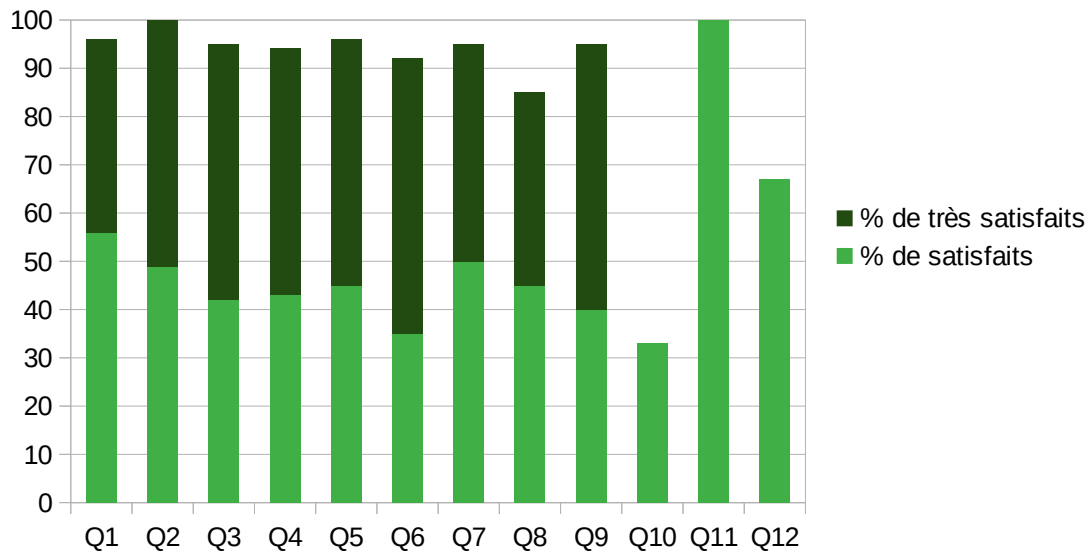
Catégorie de répondants	Particuliers	Autres administrations et collectivités	Professionnels (dont associations)
Nombre de personnes	5	14	55 (*)

(*) Un professionnel a répondu 2 fois, un autre 3 fois.



Bilan global des réponses

Taux de satisfaits/très satisfaits pour chaque question



Niveau de satisfaction global

= **élevé**

Commentaire du GT

Le taux de répondants satisfaits/très satisfaits le plus faible est obtenu pour la question relative à la prise en compte des arguments de l'utilisateur par la DREAL lors d'un échange contradictoire.

Conclusion

Les usagers de la DREAL, qui se sont exprimés, sont globalement satisfaits de la manière de fonctionner des services.

Actions d'amélioration décidées :

- Sans objet.

Contact par déplacement in situ

« Vous avez cherché à contacter la DREAL en vous rendant sur une de ses implantations. »

2 personnes ont déclaré s'être rendues à l'une des implantations de la DREAL.

Elles avaient pris RDV et ont été accueillies par un agent.

Elles jugent l'agent les ayant accueillies très disponible et d'une très bonne qualité d'écoute ; elles considèrent comme très satisfaisante la capacité de l'agent à les orienter vers le bon interlocuteur. Les 2 personnes ont pu dialoguer avec l'agent en charge de leur demande ; elles jugent que cet agent a formulé une réponse claire et compréhensible.

Commentaire du GT

Aucun

Conclusion

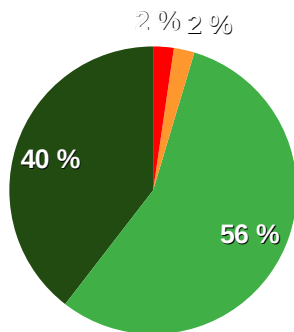
Les 2 personnes qui se sont déplacées sur site se disent globalement satisfaites de leur interaction avec la DREAL.

Actions d'amélioration décidées :

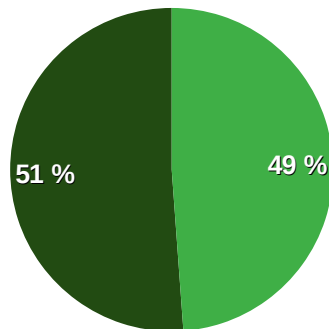
- Sans objet.

Contact par téléphone (1/3)

Joignabilité de la DREAL



Sens de l'écoute de l'agent ayant décroché



Commentaire du GT

43 répondants indiquent avoir cherché à contacter la DREAL en téléphonant.

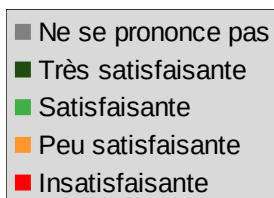
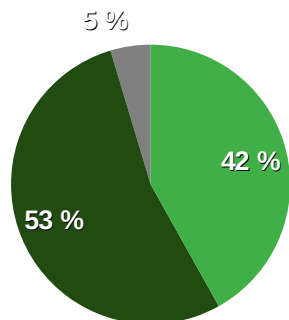
Conclusion

La très grande majorité des répondants est satisfaite voire très satisfaite de la joignabilité de la DREAL, du sens de l'écoute de l'agent ayant décroché et de sa capacité à les orienter vers le bon interlocuteur.

Actions d'amélioration décidées :

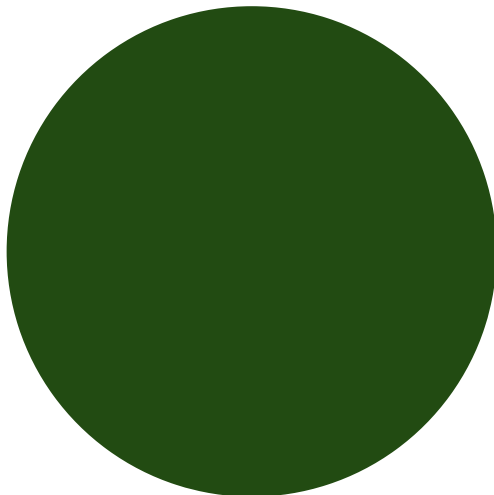
- Les 3 répondants ayant exprimé une insatisfaction seront contactés par les services correspondants pour mieux identifier la nature de l'insatisfaction

Capacité de l'agent ayant décroché de vous orienter vers le bon interlocuteur



Contact par téléphone (2/3)

"La réponse de l'agent en charge de votre demande a-t-elle été claire et compréhensible ?"



Commentaire du GT

41 répondants indiquent avoir pu dialoguer avec l'agent en charge de leur demande.

Conclusion

Les 41 répondants estiment que la réponse de l'agent en charge de leur demande a été claire et compréhensible.

Actions d'amélioration décidées :

- Sans objet.

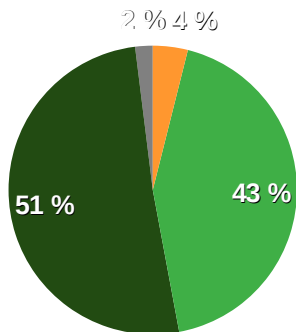
Contact par téléphone (3/3)

Conclusion globale

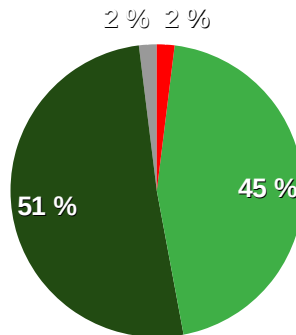
Le téléphone reste un vecteur de proximité plébiscité permettant la résolution des questions posées par les interlocuteurs.

Contact par courrier, courriel ou fax

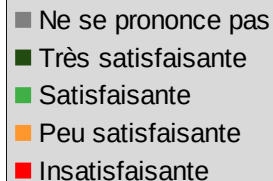
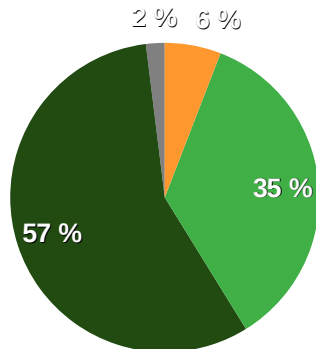
Clarté de la réponse de la DREAL



Compréhension par la DREAL de la situation de l'utilisateur



Qualité de la communication entre la DREAL et l'utilisateur



Commentaire du GT

51 usagers indiquent avoir cherché à contacter la DREAL par courrier, courriel ou fax. 42 d'entre eux déclarent avoir reçu un accusé de réception de la DREAL. Ces 51 usagers ont reçu une réponse complète ou partielle de la DREAL.

Conclusion

Un suivi rigoureux des sollicitations permet ce haut niveau de satisfaction.

Actions d'amélioration décidées :

- Les répondants ayant exprimé une insatisfaction seront contactés par les services correspondants pour mieux identifier la nature de l'insatisfaction

Contact via plateforme en ligne

« Avez-vous rencontré des difficultés lors de l'utilisation de cette plateforme ? »

10 personnes ont déclaré avoir utilisé une plateforme dans le cas du dépôt d'un dossier de demande, ou dans le cas d'un contrôle ou d'une inspection.

Les plateformes citées par les 2 personnes ayant rencontré des difficultés :

- Un usager a indiqué avoir rencontré des difficultés avec RESANA.
- Un usager a indiqué qu'il avait rencontré des difficultés lors du dépôt en ligne de deux dossiers de demande d'autorisation.

Commentaire du GT

La grande majorité des personnes n'ont pas rencontré de difficultés lors de l'utilisation de plateforme

Conclusion

Dans le cadre de l'enquête, seules 2 personnes ont déclaré avoir rencontré des difficultés avec une plateforme.

Actions d'amélioration décidées :

- L'utilisateur ayant utilisé RESANA sera contacté pour identifier ses difficultés
- L'autre plateforme ciblée n'est pas administrée par la DREAL GE, le problème a été remonté au ministère.

Formulaires

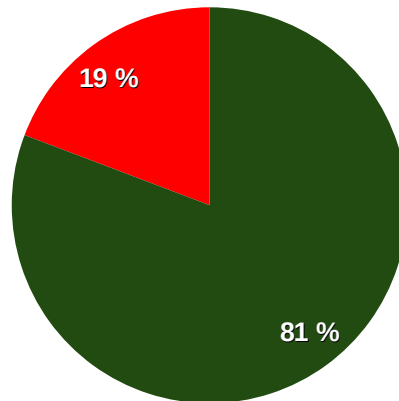
« Avez-vous rencontré des difficultés lors du remplissage du formulaire ? »

26 personnes ont déclaré avoir utilisé un formulaire dans le cas du dépôt d'un dossier de demande, ou dans le cas d'un contrôle ou d'une inspection.

Les formulaires cités par les 5 personnes ayant rencontré des difficultés :

- « le cerfa de demande d'aide pour les associations » ;
- « Dotation de Soutien à l'Investissement des Départements » ;
- « autorisation environnementale » ;
- « GUN + dépôt légal de biodiversité » ;
- « homologation camionnette magasin ».

■ Oui ■ Non



Commentaire du GT

La Dotation de Soutien à l'Investissement des Départements est une procédure inconnue en DREAL.

Les 4 autres formulaires sont connus mais ce sont tous des formulaires qui ne sont pas gérés par la DREAL.

Conclusion

Un taux de satisfaction des usages plutôt élevé.

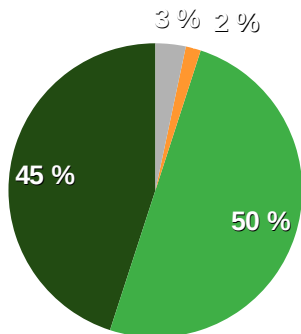
Actions d'amélioration décidées :

- La DREAL ne gérant pas les formulaires ayant posé problème, elle ne peut pas les faire évoluer

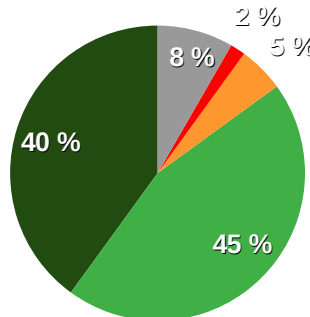
Processus RGLMT (1/3) – SCDD + SEBP + SEE + SPRA/UDs + SPRNH + ST + STECCLA

« Quel est votre avis sur l'ensemble de l'instruction (ou du traitement) de votre demande ? »

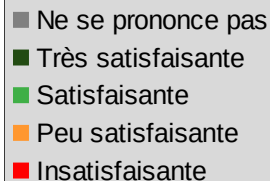
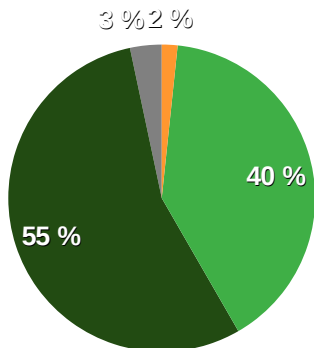
Clarté de la décision de la DREAL



Prise en compte des arguments de l'utilisateur par la DREAL



Qualité de la com. entre l'utilisateur et la DREAL



Commentaire du GT

60 répondants indiquent avoir déposé un dossier de demande qui a été instruit ou traité par la DREAL Grand Est.

Conclusion

La grande majorité des répondants est satisfaite du traitement de leur demande et de la réponse de la DREAL.

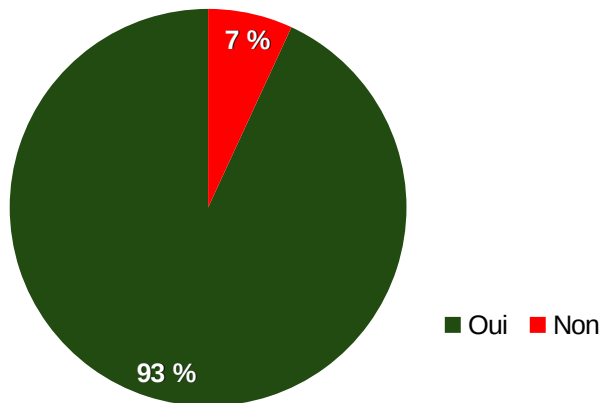
Actions d'amélioration décidées :

- Aucune action

Processus RGLMT (2/3) – SCDD + SEBP + SEE + SPRA/UDs + SPRNH + ST + STECCLA

« Quel est votre avis sur l'ensemble de l'instruction (ou du traitement) de votre demande ? »

"Est-ce que le délai annoncé par la DREAL GE a été respecté ?"



Commentaire du GT

29 personnes ont déclaré qu'un délai de traitement leur avait été annoncé.

Conclusion

Le taux de respect des délais annoncés est très élevé.

Actions d'amélioration décidées :

- Un indicateur de suivi des délais sera mis en place pour une procédure

Processus RGLMT (3/3) – SCDD + SEBP + SEE + SPRA/UDs + SPRNH + ST + STECCLA

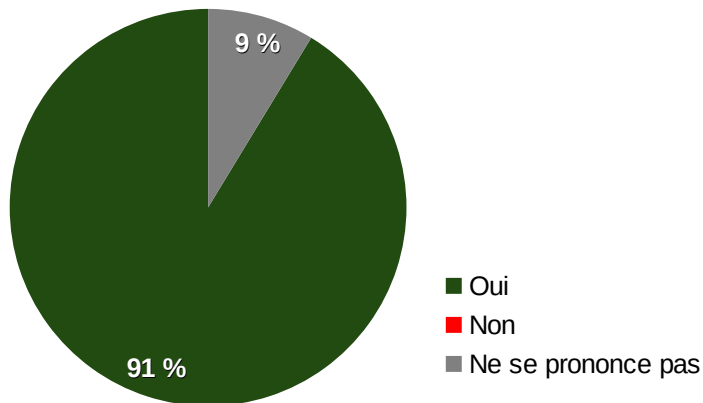
« Quel est votre avis sur l'ensemble de l'instruction (ou du traitement) de votre demande ? »

Conclusion globale

Globalement, les réponses montrent que le processus est performant.

Processus CTRL (1/5) – SEBP + SPRA/UDs + SPRNH + ST

« Pendant le contrôle, vous a-t-on expliqué clairement la raison du contrôle ? »



Commentaire du GT

23 personnes ont déclaré avoir été contrôlée ou inspectée par la DREAL.

Conclusion

Toutes les personnes qui se sont exprimées indiquent qu'on leur a expliqué clairement la raison du contrôle.

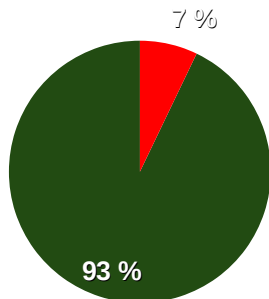
Actions d'amélioration décidées :

- Sans objet.

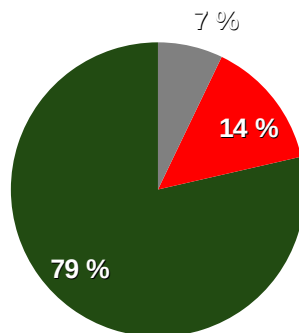
Processus CTRL (2/5) – SEBP + SPRA/UDs + SPRNH + ST

Cas où le contrôle n'a pas abouti à une sanction ou une mise en demeure

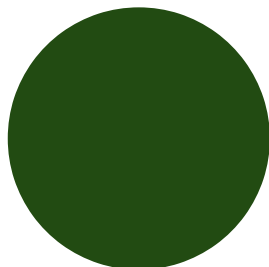
"Avez-vous reçu une attestation de contrôle ou un rapport d'inspection (ou autre document similaire) ?"



"Vous avait-on annoncé un délai de transmission pour ce document ?"



"Avez-vous reçu ce document dans le délai annoncé ?"



■ Oui
■ Non
■ Ne se prononce pas

Commentaire du GT

14 répondants indiquent que le contrôle (ou l'inspection) n'a pas abouti à une sanction ou une mise en demeure.

11 répondants indiquent qu'on leur avait annoncé un délai de transmission pour le document.

Un des répondants qui a indiqué ne pas avoir reçu de rapport de la visite (récente), précise qu'il est prévu que le rapport arrive bientôt.

Conclusion

Globalement, les réponses indiquent une bonne conduite du contrôle par la DREAL dans le cas où le contrôle n'a pas abouti à sanction ou mise en demeure.

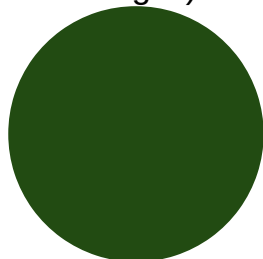
Actions d'amélioration décidées :

- Sans objet

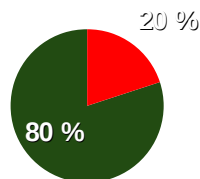
Processus CTRL (3/5) – SEBP + SPRA/UDs + SPRNH + ST

Cas où le contrôle a abouti à une sanction ou une mise en demeure

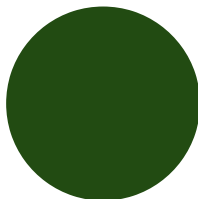
"Avez-vous reçu un document annonçant la sanction ou la mise en demeure (prise ou envisagée) ?"



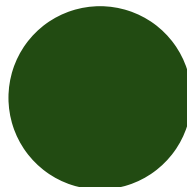
"Vous avait-on annoncé un délai de transmission pour ce document ?"



"Avez-vous reçu ce document dans le délai annoncé ?"



"Avez-vous compris le(s) motif(s) de la sanction ou de la mise en demeure ?"



■ Oui ■ Non

Commentaire du GT

5 répondants indiquent que le contrôle (ou l'inspection) a abouti à une sanction ou une mise en demeure.

4 répondants indiquent qu'on leur avait annoncé un délai de transmission pour le document.

Les 5 répondants ont reçu un document annonçant la sanction ou la mise en demeure et ont compris le(s) motif(s) de la sanction ou de la mise en demeure.

Conclusion

Globalement, les réponses indiquent une bonne conduite du contrôle par la DREAL dans le cas où le contrôle a abouti à sanction ou mise en demeure.

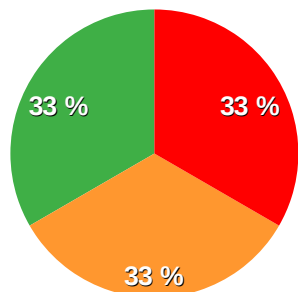
Actions d'amélioration décidées :

- Un service ajoute une étape « présentation d'une carte professionnelle par l'agent de contrôle » dans sa procédure

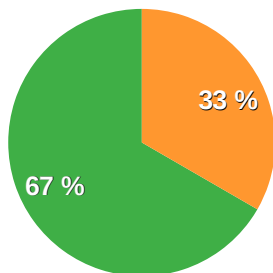
Processus CTRL (4/5) – SEBP + SPRA/UDs + SPRNH + ST

Cas où le contrôle a donné lieu à un échange contradictoire

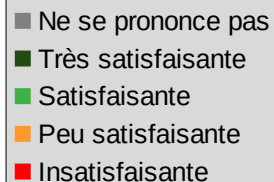
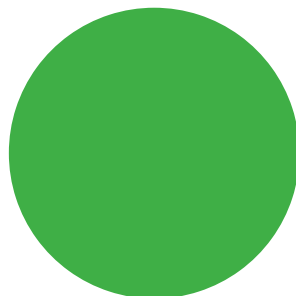
Prise en compte des arguments
de l'usager par la DREAL



Clarté des réponses de la
DREAL



Qualité de la com. entre l'usager
et la DREAL



Commentaire du GT

3 répondants indiquent qu'il y a eu un échange contradictoire.

Les 3 répondants jugent satisfaisante la qualité de la communication entre la DREAL et eux.

Les personnes reçues en contradictoire sont rarement satisfaites de l'échange contradictoire car souvent la sanction ou la mise en demeure est tout de même prise suite au contradictoire, les services ayant jugé que les éléments transmis n'étant pas de nature à lever le projet de sanction ou mise en demeure.

La réalisation d'un contradictoire demeure utile aux services car il permet à ceux-ci de récupérer de nouveaux éléments et d'avoir une nouvelle occasion d'expliquer à l'usager les enjeux du contrôle et les modalités d'application de la réglementation. Le contradictoire permet aussi d'adapter la sanction ou mise en demeure initialement envisagée.

Conclusion

L'échange contradictoire reste un moment important entre l'usager et le service.

Actions d'amélioration décidées :

- Les répondants ayant considéré que leurs arguments n'ont pas été suffisamment pris en compte seront contactés par le services concerné

Processus CTRL (5/5) – SEBP + SPRA/UDs + SPRNH + ST

« Quel est votre avis sur la communication de la DREAL Grand Est pendant la procédure ? »

Conclusion globale

Globalement, les réponses montrent que le processus est performant.

Verbatim

« Auriez-vous des suggestions d'amélioration à proposer à la DREAL ? »

« Améliorer les délais d'instruction. Merci. »

« Il n'est pas évident de répondre de manière générale, nous avons plusieurs projets en cours avec la DREAL, cela dépend beaucoup des interlocuteurs que nous avons pu avoir. »

« Non vraiment, on peut pas se plaindre. On a une antenne à Châlons, et c'est aussi une chance pour nous au local. Gardez-la ! »

« Développer des relations plus collaboratives que régaliennes. »

« Créer des services spécialisés avec plus de personnel. »

« Jusqu'à présent je suis très satisfait de mes échanges avec la DREAL Grand Est. J'ai trouvé l'ensemble de mes interlocuteurs pédagogues et à l'écoute. La seule chose qui me semblerait nécessaire afin d'accélérer le développement des énergies renouvelables comme souhaité par la récente loi mise en place par notre gouvernement serait de réduire les délais de réponses afin d'accélérer les instructions des dossiers. Il semblerait que la plupart des interlocuteurs avec qui j'ai pu échanger avait une charge de travail très importante, m'expliquant ainsi leurs difficultés à tenir des délais de réponse raisonnables. Je pense qu'il serait donc judicieux que quelques postes soient ouverts pour renforcer les équipes et permettre de limiter les temps d'instructions. »

Commentaire du GT

Ce sont des témoignages constructifs qui saluent le service public rendu par la DREAL.

Le dernier témoignage cité concerne les projets éoliens instruits en UD. Une task force éolien a été constituée en 2023 (SPRA/PôleRess).

Conclusion générale

L'enquête écoute bénéficiaires a mis en évidence un niveau de satisfaction globalement élevé de la part des usagers des services de la DREAL Grand Est. Des axes de progrès ont été identifiés et seront mi en œuvre par la DREAL Grand Est.