



**PRÉFET
DE LA RÉGION
GRAND EST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Écoute bénéficiaires CONNAISSANCE 2025

Historique des versions du document

Version	Date	Commentaire
V0	09/10/25	Projet de rapport rédigé par le PQ sans les suites à donner
V1	27/02/26	Projet de rapport complété par les propositions de suites des services
V2	22/04/26	Rapport validé par la direction

Affaire suivie par

Armand BELLOTT, MAP/PQ

Tél. : 03 87 62 81 11

Courriel : armand.bellott@developpement-durable.gouv.fr

Rédacteur

Armand BELLOTT, MAP/PQ

Rellecteur

David MAZOYER, directeur adjoint référent qualité

Référence(s) intranet

https://intra.dreal-grand-est.e2.rie.gouv.fr/ecoute-externe-metiers-a57394.html?id_rub=14634&error=login_required&state=e8b50760758cd55f113ce3c9c1d19ec1

SOMMAIRE

- I. Contexte, objectifs et construction de l'écoute
 - 1) Contexte et objectifs de l'écoute
 - 2) Construction et mise en œuvre de l'écoute

- II. Résultat et analyse d'ensemble de l'écoute
 - 1) Participation
 - 2) Profil des 50 répondants et nature des éléments de connaissance recherchés
 - 3) Satisfaction des répondants

- III. Résultat détaillé de l'écoute
 - 1) Avis général sur les éléments de la connaissance du site
 - 2) Avis sur un article en particulier

- IV. Conclusion

Rapport de l'écoute externe 2025 des bénéficiaires du processus de la DREAL GE « Organiser, valoriser la connaissance »

I. Contexte, objectif et construction de l'écoute

1) CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉCOUTE

La DREAL GE est dans une démarche qualité se basant sur la norme ISO 9001 sans toutefois être certifiée. Une des exigences de la norme ISO 9001 est d'identifier et de mettre à jour les attentes des parties intéressées pertinentes.

Par ailleurs, la DREAL GE a souhaité, dès le départ, orienter sa démarche qualité sur les attentes de ses bénéficiaires. Un dispositif a ainsi été défini pour organiser l'écoute des bénéficiaires de la DREAL GE pour chacun des processus mis en œuvre.

Les internautes consultant le site de la DREAL GE forment une partie non négligeable des bénéficiaires du processus « Organiser, valoriser la connaissance » (processus CONNAISSANCE). Il est donc apparu comme essentiel de mettre en place un dispositif leur permettant de s'exprimer.

Ce dispositif d'écoute est un moyen pour la DREAL GE de recueillir les attentes des internautes et leur perception de la manière dont la DREAL GE met à disposition des éléments de connaissance (données à télécharger, couches géographiques, cartes, études, statistiques,...) sur son site internet. Les réponses doivent permettre à la DREAL GE d'identifier les leviers de réussite et les pistes de progrès pour assurer encore mieux les missions d'organisation et de valorisation de la connaissance dans son domaine de compétence.

2) CONSTRUCTION ET MISE EN ŒUVRE DE L'ÉCOUTE

Plusieurs services de la DREAL GE mettent à disposition sur le site internet des éléments de connaissance : Le Service Connaissance et Développement Durable (SCDD), le Service Eau, Biodiversité, Paysages (SEBP), le Service Prévention des Risques Naturels et Hydrauliques (SPRNH), le Service Transition Énergétique, Climat, Construction, Logement, Aménagement (STECCLA), le Service Transport (ST) et le Service Prévention des Risques Anthropiques (SPRA).

La démarche qualité est animée au sein de la DREAL GE par le Pôle Qualité (PQ) de la Mission Appui Pilotage (MAP).

La construction de l'écoute du processus CONNAISSANCE a été réalisée par un groupe de travail piloté par le PQ et comprenant les webmestres ainsi qu'un représentant de tous les services cités ci-dessus. Le travail s'est fait en 3 étapes :

- identification de tous les articles du site internet mettant à disposition des éléments de connaissance,
- identification des articles les plus visités,
- choix des articles dans lesquels un lien vers un questionnaire serait mis en place,
- élaboration d'un questionnaire à destination des internautes.

Le questionnaire a été voulu court et visait 2 sujets :

- d'un point de vue générale, la manière dont les éléments de connaissance sont mis à disposition sur le site
- plus particulièrement, l'article objet de la visite.

Un lien a été mis en ligne sur la page d'accueil du site internet ainsi que dans tous les articles retenus. Ce lien permettait d'accéder au questionnaire. Il a été maintenu actif de début mai 2025 jusqu'à fin août 2025.

II. Résultat et analyse d'ensemble de l'écoute

1) PARTICIPATION

La DREAL a réceptionné 50 questionnaires renseignés exploitables répartis de la manière suivante :

- 19 questionnaires avec des réponses pour les 2 sujets (site et article)
- 31 questionnaires avec des réponses sur le seul premier sujet (site)

2) PROFIL DES 50 RÉPONDANTS ET NATURE DES ÉLÉMENTS DE CONNAISSANCE CHERCHÉS

La répartition par catégorie de répondant est :

Type	Répondant	
	Nombre	Pourcent
Service de l'état	11	22 %
Organisme public	3	6 %
Collectivité territoriale	3	6 %
Bureau d'étude	5	10 %
Entreprise privée	9	18 %
Association	2	4 %
Journaliste	1	2 %
Étudiant	2	4 %
Particulier	12	24 %
Autre	2	4 %

Les catégories les plus représentées sont les particuliers, les services de l'État et les entreprises privées. Elles forment à elles trois les deux tiers des réponses. Les bureaux d'étude arrivent en quatrième position.

Les répondants consultent le site internet de la DREAL à des fréquences variables indiquées dans le tableau ci-dessous :

Fréquence de visite du site internet de la DREAL GE			
1X/semaine	1X/mois	1X/6 mois	Moins de 1X/6 mois
7 (14%)	21 (42%)	4 (8%)	18 (36%)

Si plus de la moitié des répondants consultent régulièrement le site de la DREAL (au moins une fois par mois), un tiers des répondants ne le consultent que rarement (moins de une fois tous les 6 mois).

Les internautes sont informés de l'existence des articles mettant à disposition des éléments de connaissance par différentes sources :

Sources d'information :	Nombre	Pourcent
Intérêts des domaines d'activité de la DREAL GE	17	34 %
En tant que partenaires de la DREAL sur certaines activités	14	28 %
Moteur de recherche	16	32 %
Bouche à oreille	1	2 %
Autre	3	6 %

La connaissance de la DREAL (intérêts de ses domaines d'activité ou partenaire sur certaines de ses activités) est le facteur prépondérant de la connaissance des articles mettant en ligne de la connaissance. Les moteurs de recherche représentent tout de même aussi un tiers des sources citées.

Enfin, la nature des éléments de connaissance recherchés est de différente nature :

Nature des éléments recherchés :	Nombre	Pourcent
Études	7	14 %
Cartes	7	14 %
Couches de données géographiques	11	22 %
Données à télécharger	9	18 %
Tableaux de bord, panoramas, bulletins, indicateurs, diagrammes statistiques	11	22 %
Autre	5	10 %

Si la recherche de couches géographiques à télécharger et de tableaux de bords, panoramas, bulletins, indicateurs, diagrammes de statistiques arrivent en tête, la répartition est assez uniforme.

3) SATISFACTION DES RÉPONDANTS

Concernant la mise à disposition d'éléments de la « connaissance », 86 % des 50 répondants indiquent avoir trouvé très facilement ou facilement les rubriques et articles recherchés. Le résultat est donc très positif, toutefois quelques observations ont été faites. Le détail de ces observations et la réponses des services sont précisés dans la paragraphe III.

Sur les 50 répondants, 19 ont consulté un article en particulier et ont donné leur avis sur l'article consulté. 17 d'entre eux trouvent que :

- la manière dont les éléments de la « connaissance » sont présentés dans l'article est très claire ou claire,
- par rapport à l'intitulé de l'article consulté, son contenu est tout à fait correspondant ou correspondant,
- le contenu de l'article correspond tout à fait ou correspond aux attentes.

Le résultat est donc là aussi très positif, toutefois quelques observations ont été faites. Le détail de ces observations et la réponses des services sont précisés dans la paragraphe III.

III. Résultat détaillé de l'écoute

1) AVIS GÉNÉRAL SUR LES ÉLÉMENTS DE LA « CONNAISSANCE » DU SITE

Réponse à la question « sur le site de la DREAL GE vous avez trouvé les rubriques et articles contenant les éléments de la « connaissance » :

Très facilement	Facilement	Difficilement	Très difficilement
8 (16%)	35 (70%)	6 (12%)	1 (2%)

Le tableau ci-dessous précise les commentaires laissés par les répondants ayant indiqué qu'ils avaient trouvé difficilement ou très difficilement ce qu'ils recherchaient et précise les réponses données par les services :

Commentaire :	Suite donnée :
Site peu ergonomique, des pages pas à jour	L'ergonomie du site est de la compétence du ministère – DNUM Concernant la mise à jour des pages, un message sera transmis par MAP/Webmestres aux correspondants web des services pour les inciter à vérifier leurs articles
Il faut naviguer un peu dans le site ; pas d'accès direct en page d'accueil	La navigation est le principe même d'un site. Il y a des accès directs mais pas pour tout.
Généralement je consulte les cartes carmen et je trouve que l'affichage des couches thématique cartes est très lente. Le téléchargement des cartes est rarement possible et je suis obligé de faire des copies d'écran.	Carmen n'existe plus. L'outil actuel Géo-IDE Carto est géré par le MTE, et va disparaître au profit de la GéoPlateforme IGN.
Trop d'imbrication de menus.	un rappel sur les règles à respecter sur ce sujet sera fait par MAP/Webmestres à l'occasion d'une prochaine réunion des correspondants web des services.
Sobriété foncière n'est pas mise en avant dès l'arrivée sur le site ; je suis passé par les thématiques, mais je n'ai pas pu trouver qu'à partir de 4 ou 5 étapes, c'est trop long.	Nous allons retravailler un peu l'arborescence du site avec les webmestres (sous la rubrique "aménagement et ville durable") ainsi que les mots clés des articles pour que la thématique de la sobriété foncière soit mieux fléchée, notamment lors de l'utilisation du moteur de recherche.

Enfin, les répondants pouvaient indiquer des éléments de la « connaissance » qu'ils n'auraient pas trouvé sur le site. Le tableau ci-dessous retranscrit les éléments non trouvés indiqués et précise les réponses données par les services :

Commentaire :	Suite donnée :
Les sites classés seveso	la liste des établissements SEVESO figure bien sur le site, article : Les établissements SEVESO DREAL Grand Est .
Avis de l'autorité environnementale sur un dossier en cours d'instruction	Après saisine d'un dossier en cours d'instruction, les avis de l'autorité environnementale sont maintenant publiés sur la plateforme https://evaluation-environnementale.ecologie.gouv.fr/#/public/portalReviews dans des délais maximum de deux mois pour les projets et trois mois pour les dossiers plans et programmes.
Gestion des déchets	La page est à créer. Cette action figure au plan d'actions du SPRA.
Je cherchais des informations sur l'état d'avancement de la mise à jour des catalogues de débits d'étiage.	Le sujet est à l'étude au sein des services compétents. La mise à jour se fera le cas échéant en temps utile quand tout le processus sera validé.
Réglementation	La réglementation est le plus souvent disponible sur les sites ministériels.
Il y a certaines zones humides connues et visibles sur Ludres que je n'ai pas trouvées (au moins 3). Une étude avait apparemment été menée par Biotope il y a quelques années. Le BE n'avait pas sollicité la grande expertise d'usage de certains anciens du village (joignables via l'association environnementale de la commune.	Sans la qualification de la donnée, il n'est pas possible de l'intégrer dans la cartographie des zones humides. Le SEBP contactera l'association environnementale de Ludres pour avoir des détails sur ces données.
Je n'ai pas trouvé d'information sur le site patrimonial remarquable d'Épinal	Les sites patrimoniaux ne relèvent pas de la compétence de la DREAL.
La liste de toutes les données cartographiques téléchargeables ou consultables	Le catalogue existe, cf. page https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/le-catalogue-de-donnees-geographiques-a26.html
Une carte des sites classés et des sites inscrits.	Une carte interactive existe avec ces infos. https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/cartographies-interactives-a15483.html
L'actualité de l'animation autour de la sobriété foncière (le moteur est vraiment mal renseigné aussi !)	La diffusion des actions d'animation menées autour de ce sujet se fait principalement via le site internet de la PFAD, sur lequel notre site internet renvoie. Le site internet de la PAFD est géré par le Conseil Régional, la DREAL sensibilisera le CR à cette observation.
Procédure de mise à jour de données nationales, circuit de production des données entre collectivités locales > DREAL > base de données nationales	Un article pourrait être écrit, en renvoyant sur chaque service métier concerné (ex. biodiv et MNHN - SEBP, les SUP – STECCLA/SPRA...). Il n'est pas possible de faire un inventaire exhaustif. Une réflexion sera menée avec les services pour voir comment la procédure de mise à jour des données nationales pourrait ou non être explicitée sur le site internet. Cette réflexion commencera par l'inventaire des procédures de mise à jour des données nationales.

2) AVIS SUR UN ARTICLE EN PARTICULIER

Les articles indiqués comme ayant été consultés par les répondants sont les suivants :

- Mise à disposition d'une cartographie régionales des zones humides
- BSE
- Epinal
- BSH (2x)
- Bilan construction logement
- Zones humides (2x)
- Bulletin hydrologique Bassin RM
- Niveau des lacs
- Territoires à risques importants d'inondations (TRI)
- Cartographies interactives (2x)
- PAN 7
- Enquête publique
- Listes des sites inscrits et classés de Moselle
- Sites géologiques de la Marne
- Statistiques trimestrielles de la construction de locaux en 2024
- Plateforme régionale du foncier et de l'aménagement durable

Réponse à la question « La manière dont les éléments de la « connaissance » sont présentés dans l'article vous semble » :

Très claire	Claire	Peu claire	Pas clair du tout
3	14	1	1

Réponse à la question « Par rapport à l'intitulé de l'article consulté, vous diriez que son contenu est » :

Tout à fait correspondant	Correspondant	Peu correspondant	Pas correspondant du tout
10	7	1	1

Réponse à la question « Concernant le contenu de l'article consulté, vous diriez qu'il » :

Correspond tout à fait à vos attentes	Correspond à vos attentes	Correspond peu à vos attentes	Ne correspond pas du tout à vos attentes
7	10	1	1

Le tableau ci-dessous précise les commentaires laissés par les répondants peu ou pas du tout satisfaits, mais également des commentaires de répondants satisfaits si ces commentaires peuvent contribuer à l'amélioration de la mise en ligne d'éléments de « connaissance ». Pour chaque commentaire, la réponse du service concerné est indiquée :

Article (objet du commentaire)	Commentaire :	Suite donnée :
Mise à disposition d'une cartographie régionale des zones humides (Clarté de la présentation)	La définition des zones humides est donnée, mais certains éléments ne sont pas détaillés (« la cartographie des zones humides effectives dites Loi sur l'eau et arrêté du 24 juin 2008 modifié pour lesquelles l'inventaire de zone humide est basé sur la définition des zones humides donnée par la définition juridique nationale » - J'imagine qu'il s'agit d'ajouter à la définition d'origine l'étude pédologique...). Par ailleurs, concernant les zones humides	Une zone humide dont la présence permanente d'eau est liée à une bache n'est pas une zone humide au sens du code de l'environnement. La DREAL reverra la définition figurant sur le site internet pour qu'elle soit plus claire et en ajoutant les références réglementaires.

	« aménagées » (gorgées d'eau et d'espèces hygrophiles) dont la permanence est permise par l'installation d'une bâche en caoutchouc, il n'est pas précisé si elles sont concernées.	
Mise à disposition d'une cartographie régionale des zones humides (commentaire général)	Savoir comment est alimenté cette connaissance, et comment participer à cela, même indirectement.	La DREAL complétera le site internet en ajoutant que la cartographie est alimentée par l'ensemble des données d'inventaires de ZH réalisés par les collectivités, syndicat,...
Épinal (Clarté de la présentation)	Je n'ai pas trouvé d'info sur le site patrimonial remarquable d'Épinal	Les sites patrimoniaux ne relèvent pas de la compétence de la DREAL.
Zones humides (Clarté de la présentation)	Je cherchais des éléments concernant les zones humides mais la page parle de plein d'autres éléments comme l'éolien.	Sur la page des cartographies interactives (https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/cartographies-interactives-a15483.html), il y a une carte spécifique sur les ZH avec des explications détaillées qui renvoient vers un article SEBP Et effectivement, cette page contient d'autres cartes sur d'autres thématiques.
Zones humides (Correspondance titre et contenu)	Le titre c'est cartographies interactives et il était listé les thématiques téléchargeables. Mais je regrette l'ancienne version où il suffisait de cocher le format souhaité et on pouvait télécharger plusieurs données.	Il faut maintenant passer le catalogue de données pour télécharger ces données Pas d'actions à envisager
Zones humides (commentaire général)	Il est difficilement lisible toutes les couches consultables car il y a beaucoup de textes explicatifs et cela est réparti dans différents tableaux. Un tableau (simple) récapitulatif faciliterait les choses.	La carte a été simplifiée depuis avec des textes explicatifs plus simples et renvoyant vers un article SEBP Des fiches de métadonnées sont en cours d'écriture pour expliquer le contenu de chaque couche.
Zones humides (commentaire général)	Pourriez vous mettre à disposition les cartes géographiques sur la plate forme DataGrandEst de la région qui centralise déjà pas mal de données géographiques sur la région et qui permet un connexion plus facile avec Qgis grâce au plugin qu'ils ont développé.	Les données de la DREAL sont moissonnées par DataGrandEst. Les données ZH sont en cours de catalogage et seront donc disponibles sur DataGrandEst une fois cataloguée sur Géo-IDE (catalogue ministériel).
Plateforme régionale du foncier et de l'aménagement durable (Clarté de la présentation)	vague	La diffusion des actions d'animation menées autour de ce sujet se fait principalement via le site internet de la PFAD sur lequel notre site internet renvoie. Le site internet de la PAFD est géré par le Conseil Régional, la DREAL sensibilisera le CR à cette observation.
Plateforme régionale du foncier et de	vague	La diffusion des actions d'animation menées autour de ce sujet se fait principalement via le site internet de la PFAD sur lequel notre site internet renvoie.

l'aménagement durable (Correspondance titre et contenu)		Le site internet de la PAFD est géré par le Conseil Régional, la DREAL sensibilisera le CR à cette observation.
Plateforme régionale du foncier et de l'aménagement durable (contenu)	Trop vague, trop vieux	La diffusion des actions d'animation menées autour de ce sujet se fait principalement via le site internet de la PAFD sur lequel notre site internet renvoie. Le site internet de la PAFD est géré par le Conseil Régional, la DREAL sensibilisera le CR à cette observation.
Plateforme régionale du foncier et de l'aménagement durable (commentaire général)	https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/amenagement-et-villes-durables-r295.html pas évident à trouver même si intuition m'y a mené, j'aurais préféré un fléchage plus sobre puis, je suis passé ensuite par un sous article, https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/plateforme-regionale-du-foncier-et-de-la-21732.html , pour ensuite aller sur un autre site dédié. Cela aurait mérité une remontée en tête de gondole	Nous allons retravailler un peu l'arborescence du site avec les webmestres (sous la rubrique "aménagement et ville durable") ainsi que les mots clés des articles pour que la thématique de la sobriété foncière soit mieux fléchée, notamment lors de l'utilisation du moteur de recherche.
BSH (commentaire général)	Manque lien vers un historique par année et sur plusieurs années en arrière	Les anciens BSH sont présents. Un lien sera ajouté.

IV. Conclusion

L'écoute réalisée a mis en évidence que la manière dont les éléments de « connaissance » sont mis à disposition sur notre site internet permet une navigation aisée et efficace.

Par ailleurs, les avis émis sur des articles en particuliers montrent que le contenu de ceux-ci correspond à la fois à l'intitulé de l'article et aux attentes des internautes.

Quelques observations ont toutefois permis d'identifier des pistes d'amélioration. Les actions correspondantes seront mises en œuvre prochainement.