



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
GRAND EST**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **Écoute partenaire**

# **CRISE**

## **2025**

## Historique des versions du document

Version	Date	Commentaire
V0	27/08/25	Projet de rapport soumis à validation direction
V1	16/09/25	Rapport validé direction

## Affaire suivie par

<b>Armand BELLOTT, MAP/PQ</b>
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) internet

**<https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/la-dreal-grand-est-a-l-ecoute-de-ses-partenaires-a22104.html>**

# SOMMAIRE

- I. Contexte, objectifs et construction de l'écoute
  - 1) Contexte et objectifs de l'écoute
  - 2) Construction de l'écoute
  
- II. Mise en œuvre de l'écoute
  - 1) Partenaires consultés
  - 2) Questionnaire
  
- III. Résultat de l'écoute
  - 1) Taux de participation
  - 2) Analyse globale des réponses
  - 3) Points d'amélioration identifiés suite aux souhaits d'évolution exprimés

# Rapport de synthèse de l'écoute externe 2025 des partenaires de la DREAL GE dans la mise en œuvre du processus « se préparer aux et gérer les situations de crise »

## 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 partenaires. Un dispositif a ainsi été défini pour organiser l'écoute des partenaires de la DREAL GE pour chacun des processus mis en œuvre.

Pour la mise en œuvre du processus « se préparer aux et gérer les situations de crise » (processus CRISE) la DREAL GE intervient dans divers domaines : risques industriels, risques naturels, pollution de l'air,... en complémentarité avec d'autres services pour lesquels elle joue également un rôle d'animation de réseau. Il est donc essentiel de connaître les attentes des principaux intervenants autres que la DREAL GE pour que celle-ci assure ses missions le plus efficacement possible.

L'objectif de la présente écoute était donc de recueillir la perception qu'ont les partenaires de l'action de la DREAL GE et leurs attentes au regard des missions qu'elle porte dans le domaine de la gestion de crise. Les réponses permettent à la DREAL GE d'identifier les leviers de réussite et les pistes de progrès pour assurer les missions qui lui sont confiées.

### 2) CONSTRUCTION DE L'ÉCOUTE

Les services/mission de la DREAL GE plus particulièrement concernés par la mise en œuvre du processus CRISE sont la Mission Zone de Défense (MZD), le Service Prévention des Risques Naturels et Hydrauliques (SPRNH), le Service Transition Énergétique, Climat, Construction,

Logement, Aménagement (STECCLA), le Service Prévention des Risques Anthropiques (SPRA) et les Unités Départementales (UD).

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 CRISE a été réalisée par un groupe de travail qui a permis :

- l'identification des principaux partenaires de chacun des services/mission,
- l'élaboration de questionnaires à destination de ces partenaires.

Pour les partenaires communs à tous les services/mission de la DREAL GE impliqués, un questionnaire unique a été élaboré par ces services/mission. Pour les partenaires spécifiques à l'un ou l'autre services/mission de la DREAL GE, des questionnaires plus ciblés ont été élaborés.

## II. Mise en œuvre de l'écoute

### 1) PARTENAIRES CONSULTÉS

Les structures partenaires qui ont été consultées sont les suivantes :

- La Cellule Ministérielle de Veille Opérationnelle et d'Alerte (CMVOA)
- ATMO GE
- Les Services Interministériels de Défense et de Protection Civile (SIDPC) du Grand Est
- Au sein des Directions Départementales des Territoires (DDT) du Grand Est, les Référents Départementaux Inondations (RDI) et les Responsables Sécurité Défense (RSD) ainsi que la DDT-RDI de l'Aisne
- les pays voisins en lien avec la DREAL GE pour le gestion des crises inondations (3 Länder en Allemagne, la Suisse, le Luxembourg et la Belgique)

Au total, 39 structures ont été sollicitées.

### 2) QUESTIONNAIRES

Six questionnaires ont été élaborés. Ils ont en commun le message d'accueil du directeur, quelques questions permettant d'établir le profil du répondant et le message de remerciement. Pour la partie propre à chacun des 6 questionnaires, le contenu a été conçu de la manière suivante :

- pour les SIDPC : 5 questions transversales à tout type de crise, 5 questions visant les crises liées à la pollution de l'air et 6 questions visant les crises crue/inondation
- pour les DDT/RSD : 4 questions relatives à l'animation du réseau des RSD
- pour les DDT/RDI : 6 questions relatives à l'animation du réseau des RDI et 6 questions relatives aux échanges Service de Prévision des Crue (SPC) et RDI
- pour les pays voisins : 4 questions relatives aux échanges à l'international entre structures,
- pour le CMVOA : 5 questions relatives aux échanges MZD-CMVOA et à l'animation du réseau RSD
- pour ATMO GE : 11 questions relatives à la connaissance réciproque des missions, la qualité des échanges et la préparation de crise

Dans chacun des questionnaires des opportunités d'expression libre nombreuses ont été insérées.

Le lien vers les questionnaires a été transmis par le PQ aux structures sollicitées le 01 janvier 2025. Une relance a été faite le 31 janvier 2025. Le lien est resté actif jusqu'au 10 février 2025 inclus.

### III. Résultat de l'écoute

#### 1) TAUX DE PARTICIPATION

Sur les 39 structures sollicitées, 23 ont complété le questionnaire. Cela fait un taux de retour de près de 60 %. On peut donc considérer que les réponses sont représentatives des attentes de nos partenaires.

A noter qu'une seule structure a vécu une situation de crise « qualité de l'air ». Elle est alors la seule à avoir répondu aux questions sur cette thématique en plus d'ATMO GE

Le nombre de réponses par type de structure est donné dans le tableau ci-dessous :

Type de structure	Nombre de sollicitations	Nombre de réponses
SIDPC	10	5
DDT/RSD	10	5
DDT/RDI	11	7
Pays voisins	6	5
ATMO	1	1
CMVOA	1	0

#### 2) ANALYSE GLOBALE DES RÉPONSES

Les réponses mettent en évidence que l'action de la DREAL GE est perçue comme satisfaisante à très satisfaisante par l'ensemble de nos partenaires dans pratiquement tous les domaines abordés dans les questionnaires. Les interlocuteurs au sein de la DREAL sont pour l'essentiel bien identifiés. Les éléments transmis par les services de la DREAL sont clairs et répondent aux attentes. Enfin, l'animation et l'appui assuré vers les structures sont appréciés et reconnus comme une véritable plus value.

Les espaces d'expression libre ont permis d'identifier plus précisément les points forts soulignés par les répondants méritant d'être pérennisés. Quelques exemples pour illustrer ces points positifs:

*« La disponibilité, les échanges et la vulgarisation des termes techniques nous permettent d'avoir une vision claire de la situation » ;*

*« Les agents en charge de cette thématique dans le département travaillent en parfaite symbiose avec le SIDPC »*

*« Les courriels sont clairs concis pour les sollicitations et demandes de remontées d'information. L'équipe est disponible pour répondre aux questions posées »*

Pour autant, quelques souhaits d'évolution exprimés par les répondants justifient quelques ajustements et des suites à donner à ces souhaits.

Une synthèse de ces points d'amélioration et des suites données par la DREAL GE est exposée dans le paragraphe suivant.

### **3) POINTS D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS SUITE AUX SOUHAITS D'ÉVOLUTION EXPRIMÉS**

#### **→ ORGANISATION DE L'ASTREINTE EN DREAL**

L'astreinte liée aux crises inondation est bien identifiée par l'ensemble des partenaires. Il en est de même pour les crises liées aux ICPE.

Pour les autres domaines de compétence de la DREAL, l'organisation de l'astreinte et la disponibilité d'agents ayant les compétences techniques nécessaires sont moins bien identifiées.

=> Les thèmes de crises en dehors des thèmes classiques (inondation, ICPE) sont effectivement traditionnellement moins bien identifiés par nos partenaires. Tel que le prévoit la note d'organisation des astreintes en DREAL GE signée du 31/08/2023, il sera rappelé en interne et en externe que l'agent d'astreinte dite « territoriale » est bien la porte d'entrée pour les autorités locales. En cas de crise en dehors de son champs de compétence traditionnel (ICPE) il est chargé de trouver un interlocuteur compétent au sein de la DREAL, capable de prendre en charge le sujet, soit au sein des astreintes spécialisées soit au sein des équipes. En cas de difficulté, il dispose toujours du recours possible à l'astreinte décisionnelle de la DREAL portée par l'équipe de direction et quelques membres du comité de direction.

#### **→ COMMUNICATION, TRANSMISSION DE DONNÉES**

Des pays transfrontaliers ont exprimé des besoins d'explication sur des données transmises lors des crises inondation (actualisation des données décalée dans le temps, écarts entre estimation et réalité,...). Le SPC Rhin-Sarre prendra contact avec les services concernés pour clarifier les questions et y apporter des réponses.

Un département concerné par plusieurs SPC regrette les pratiques différentes entre SPC. Le SPRNH prendra contact avec la DDT/RDI de ce département pour bien identifier le problème. Il assurera ensuite une coordination entre les différents SPC pour répondre au mieux au souhait d'harmonisation.

#### **→ ANIMATION, APPUI AUX STRUCTURES**

La DREAL pilote plusieurs réseaux métier en lien avec la gestion de crise afin d'animer et d'appuyer les services. Plusieurs de ces services ont fait des propositions d'évolution dont le détail de la mise en œuvre est indiqué ci-dessous :

##### réseau DDT/RDI :

- afin que chaque RDI ait une pleine connaissance de ses missions, le lien vers le compte rendu de réunion explicitant ces missions sera envoyé à tous les membres du réseau
- un contact sera pris avec le RDI ayant exprimé un besoin d'aide en termes d'outil opérationnel afin de définir précisément le besoin et d'y répondre

##### réseau DDT/RSD :

- le sujet des réquisitions reste perçu comme complexe par quelques structures, il pourra être remis à l'ordre du jour de prochaines réunions de réseau
- comme suggéré par certains partenaires, une réflexion sera menée sur une organisation de groupes de travail plus informels en dehors des réunions de réseau afin de favoriser davantage de partage de situation entre services
- un outil de suivi des projets décidés en réunion de réseau sera élaboré et partagé à chaque réunion de réseau afin de suivre la mise en œuvre de ces projets

crise « air » :

- un échange aura lieu lors de la réunion annuelle à venir afin de définir précisément les besoins de davantage de proximité souhaités entre les équipes DREAL et ATMO

→ **ORGANISATION, PARTICIPATION AU RETOUR D'EXPÉRIENCE**

Beaucoup de structures ont exprimé l'importance des retours d'expérience.

Les services de la DREAL participent activement à tous ces retours d'expérience et contribuent par là à l'amélioration continue de l'activité de gestion de crise.