



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ÉCOUTE 2023 DES PARTENAIRES DE LA DREAL POUR LE PROCESSUS CONNAISSANCE

Rapport d'analyse des résultats de l'enquête

Version internet

L'enquête

Contexte

Pourquoi écouter les parties intéressées pertinentes (PIP) ?

- 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 PIP comme un pilier de l'amélioration continue (au même titre que les audits, les revues et l'Outil Fiche-Progrès).

Objectif

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

Les réponses au questionnaire permettront 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

6 contacts opérationnels (« correspondants ») répartis dans 5 organismes.

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 (2 questions)
- 3) Questions relatives au processus « Organiser et valoriser la connaissance » (de 3 à 6 questions suivant l'organisme partenaire visé ; jusqu'à 9 questions si le répondant utilise tous les champs d'expression libre).
- 4) Message de remerciements

Taux de participation

Période d'ouverture de l'enquête

Du 11 au 24 septembre 2023

Rappel effectué par le Pôle Qualité

Le 21/09/2023

Nombre de répondants

4 personnes sur 6 ont répondu, soit 4 organismes sur 5 (questionnaires totalement complétés)

Commentaire du Service Connaissance et Développement Durable (SCDD)

La majorité de nos partenaires ont répondu. Ils ont apporté des propositions constructives.

Seul un partenaire n'a pas retourné de questionnaire.

Conclusion

Un taux de participation significatif.

Actions d'amélioration décidées :

- Aucune

Bilan global des réponses

Niveau de satisfaction global

= **très satisfaisant**

Nombre de réponses dans les champs d'expression libre

13 (pour 4 répondants et de 3 à 7 champs d'expression libre suivant l'organisme partenaire visé).

Commentaire du SCDD

Toutes les réponses ont pu être complètement exploitées.

Conclusion

Retour très satisfaisant dans son ensemble, quelques propositions d'amélioration au niveau des échanges entre structures (développer les échanges stratégiques, renforcement des échanges) et de mise en place de la gouvernance du pôle connaissance « Énergies renouvelables ».

3 actions d'amélioration ont ainsi été inscrites au Plan d'actions Qualité de la DREAL Grand Est.

Conclusion générale

Le SCDD note les remontées positives, la libre expression résultant de cette campagne d'écoute, et les pistes d'amélioration évoquées. Le service y donnera suite.

L'enquête n'a pas révélé d'éléments complètement nouveaux car le SCDD est régulièrement en contact avec les partenaires faisant l'objet de cette écoute.

À noter que l'élaboration de l'enquête a nécessité un investissement certain de l'équipe mobilisée sur ce sujet au SCDD tout au long des nombreuses étapes d'élaboration (de la sélection des personnes-cibles au traitement des réponses) ; le service a pu bénéficier d'expertise interne au moment de la rédaction de l'enquête, du soutien du pôle Qualité et de testeurs externes au service.

L'élaboration de questions permettant la plus grande plus-value pour un service souhaitant s'investir dans cette démarche est donc à rechercher. De même, il semble nécessaire d'adapter la fréquence de l'enquête à la réalité des échanges déjà existants.

Concernant le ciblage des personnes-cibles, il sera utile de s'interroger sur la pertinence de contacter 2 personnes de la même structure.