



**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 MOA

Rapport d'analyse des résultats de l'enquête

Version internet

L'enquête

Contexte

Pourquoi écouter les parties intéressées pertinentes ?

- 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 GE.
- La DREAL GE 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

Opérations de maîtrise d'ouvrage retenues pour l'enquête = A31bis, A31bis Sud, A304, autres opérations en Lorraine et Champagne-Ardenne.

25 contacts opérationnels répartis dans les organismes - partenaires de la DREAL Grand Est suivants :

- CD 54
- Conservatoire d'Espaces Naturels de Champagne-Ardenne
- Centre d'Études des Tunnels
- Chambre d'Agriculture des Ardennes
- Commission Nationale du Débat Public
- DDFiP (08, 57), DRFiP
- DDT (08, 54, 57)
- DGITM
- DIR (Est, Nord)
- DRAC
- EPF Grand Est
- Conseil régional Grand Est

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 MOA (de 7 à 15 questions suivant l'utilisation ou non des champs d'expression libre par le répondant).
- 4) Message de remerciements

Taux de participation

Période d'ouverture de l'enquête Lime Survey

Du 17 juillet au 03 septembre 2023

Rappels effectués par le Pôle Qualité

1^{er} rappel le 04/08/2023

2^e rappel le 28/08/2023

Nombre de répondants

9 personnes ont répondu (8 questionnaires totalement complétés et un questionnaire partiellement complété)

Soit **un taux de participation de 36 %**.

Conclusion

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

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

Bilan global des réponses

Niveau de satisfaction global

= **satisfaisant**

1 répondant peu satisfait : le répondant N° 8, qui ne précise pas ses motifs d'insatisfaction et propose une piste d'amélioration.

Nombre de réponses dans les champs d'expression libre facultatifs

14 (pour 9 répondants et 8 champs d'expression libre facultatifs)

Commentaire du Pôle MOA

A l'exception du répondant N° 8 (voir à la diapo suivante), les interlocuteurs de la DREAL sont satisfaits de la manière de fonctionner du PMO.

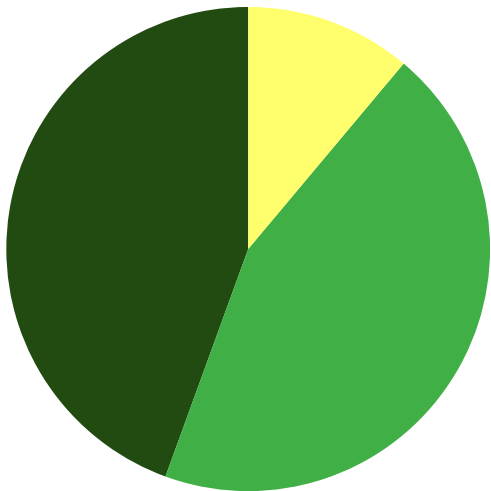
Conclusion

Le niveau de satisfaction global des interlocuteurs du PMO est à un bon niveau.

Question 1

« ***Veillez SVP donner votre degré de satisfaction concernant la clarté des demandes de la DREAL Grand Est*** »

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Non satisfaisant



Question associée

« ***Quels sont les axes de progrès d'après vous ?*** »

1 réponse (répondant n° 8 : « *Meilleure compréhension des attentes de [ma structure]* »).

Commentaire du Pôle MOA

Les difficultés soulevées par le répondant N° 8 sont en lien avec la cession des délaissés de l'A304 (surface de délaissés d'une ampleur exceptionnelle) qui a été source d'incompréhension entre la DREAL et la structure du répondant N° 8 (partage de responsabilité, déroulement de l'opération et périmètre concerné). Les échanges récents avec la structure ont permis de clarifier le partage des responsabilités et le périmètre d'intervention de la DREAL.

Conclusion

Le niveau de satisfaction global des interlocuteurs du PMO est à un bon niveau.

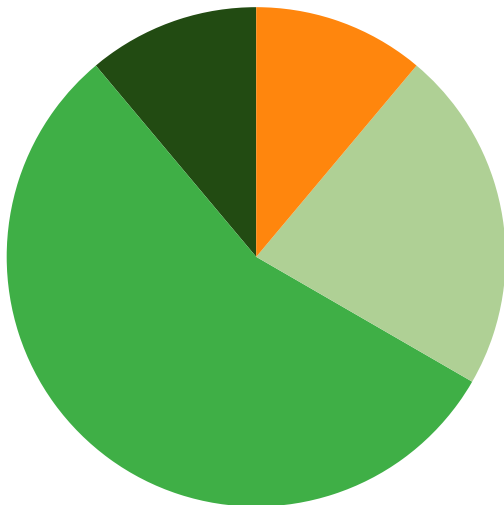
Actions d'amélioration décidées :

- Pas d'action spécifique prévue

Question 2

« Comment qualifiez-vous les échanges avec la DREAL Grand Est ? »

■ Enrichissants ■ Efficaces ■ Faciles
■ Difficiles ■ Stériles ■ Autre : précisez



Question associée

« Vous pouvez commenter ici »

5 réponses :

Répondant N° 6 : « Les échanges fructueux et réguliers avec la DREAL Grand Est permettent à [ma structure] d'être présente le plus en amont possible auprès des porteurs de projets afin d'optimiser leurs délais de montage de projets et d'en assurer la solidité juridique. »

Répondant N° 1 : « Pas de difficultés majeures avec la DREAL »

Répondant N° 2 : « C'est efficace et facile. Je ressens toujours un bon niveau d'écoute et de compréhension des sujets [de ma structure]. »

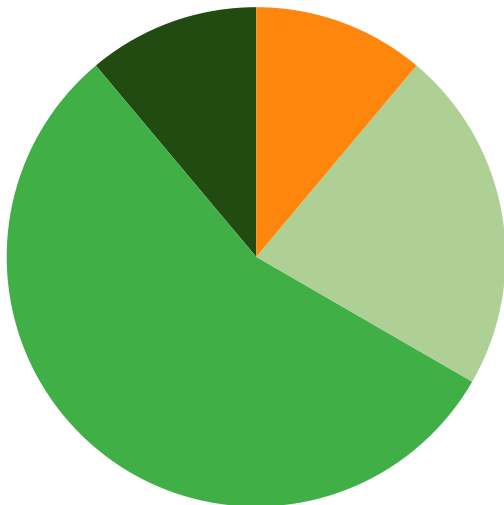
Répondant N° 3 : « Les échanges ont principalement porté ces dernières années sur la thématique "foncier" des mesures compensatoires. Malgré la complexité des sujets rencontrés, les échanges ont été réguliers avec une réelle volonté des services de la DREAL de concrétiser et trouver une issue favorable pour concrétiser un partenariat. Échanges enrichissants, efficaces avec une sincérité dans les échanges par mail ou lors des points téléphoniques. »

Répondant N° 5 : « Toutefois, concernant la gestion du projet d'A304, nombreux changements d'interlocuteurs qui ont nécessité à chaque fois du temps d'échanges, de concertation, de calage. Mais échanges constructifs, francs permettant une vraie coopération. »

Question 2 (suite)

« Comment qualifiez-vous les échanges avec la DREAL Grand Est ? »

■ Enrichissants ■ Efficaces ■ Faciles
■ Difficiles ■ Stériles ■ Autre : précisez



Commentaire du Pôle MOA

L'arrivée d'un nouveau responsable et d'un nouveau RDO ont permis d'améliorer la situation sur la gestion des dossiers historiques.

Conclusion

À l'exception du sujet avec le répondant N° 8, situation qui s'est améliorée depuis (cf. diapo 6), les échanges avec la DREAL sont considérés positivement. Le turn-over au niveau du PMO de Châlons a nécessité de nouvelles appropriations des dossiers et a entraîné quelques retards.

Par ailleurs, les échanges sont jugés constructifs et fructueux.

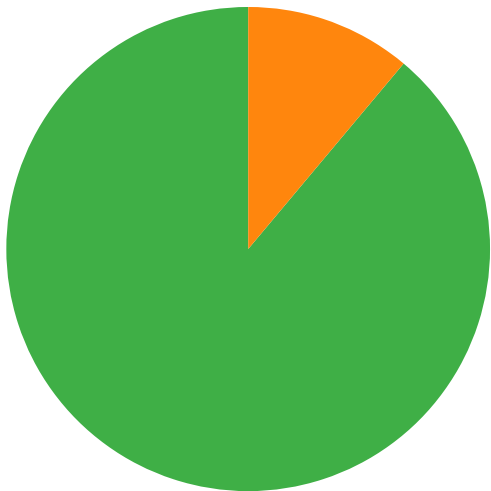
Actions d'amélioration décidées :

- Pas d'action spécifique prévue

Question 3

« Est-ce que la DREAL Grand Est intègre bien vos contraintes dans la programmation et/ou le pilotage des projets ? »

■ Oui ■ Non



Question associée

« Si non, veuillez SVP préciser : »

0 réponse

Commentaire du Pôle MOA

Seul le répondant N° 8 a coché « Non ».

Conclusion

À l'exception du sujet avec le répondant N° 8, situation qui s'est améliorée depuis (cf. diapo 6), les interlocuteurs du PMO considèrent que celui-ci intègre bien leurs contraintes.

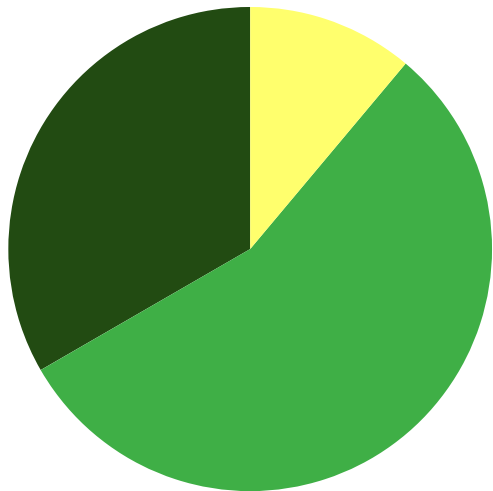
Actions d'amélioration décidées :

- Pas d'action spécifique prévue

Question 4

« Comment jugez-vous la manière dont la DREAL Grand Est assume son rôle de maître d'ouvrage ? »

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Non satisfaisant



Question associée

« Quels sont les axes de progrès d'après vous ? »

0 réponse

Commentaire du Pôle MOA

Seul le répondant N° 8 se dit peu satisfait.

Conclusion

À l'exception du sujet avec le répondant N° 8, situation qui s'est améliorée depuis (cf. diapo 6), le niveau de satisfaction exprimé est satisfaisant.

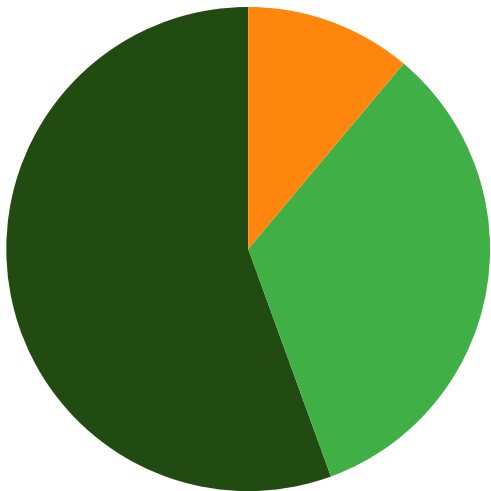
Actions d'amélioration décidées :

- Pas d'action spécifique prévue

Question 5

« Comment qualifiez-vous la réactivité de la DREAL ? »

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Non satisfaisant



Question associée

« *Quels sont les axes de progrès d'après vous ?* »

0 réponse

Commentaire du Pôle MOA

Seul le répondant N° 8 s'est déclaré insatisfait.

Conclusion

À l'exception du sujet avec le répondant N° 8, situation qui s'est améliorée depuis (cf. diapo 6), les différents interlocuteurs sont satisfaits du degré de réactivité du PMO.

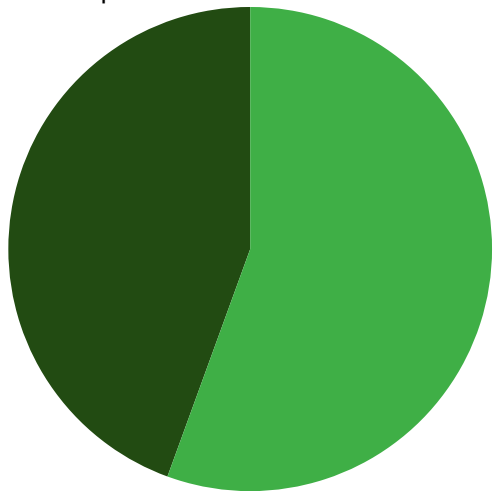
Actions d'amélioration décidées :

- Pas d'action spécifique prévue

Question 6

« Les éléments apportés par la DREAL Grand Est vous paraissent-ils »

- Très adaptés
- Adaptés
- Peu adaptés
- Non adaptés



Question associée

« Quels sont les axes de progrès d'après vous ? »

0 réponse

Commentaire du Pôle MOA

Pas de commentaire.

Conclusion

Tous les interlocuteurs du PMO considèrent que les éléments apportés par le DREAL sont adaptés, voir très adaptés. Donc, notre manière de faire est à pérenniser.

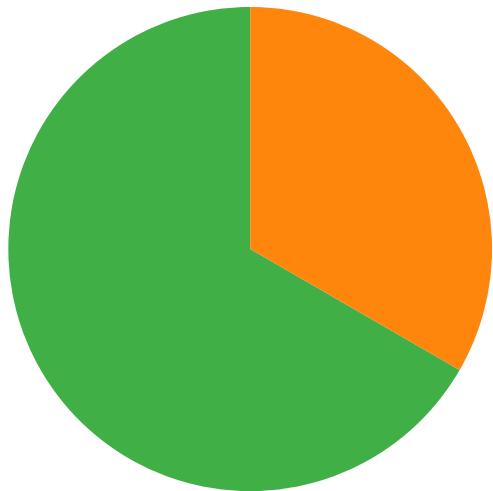
Actions d'amélioration décidées :

Sans objet.

Question 7

« Est-ce que la DREAL Grand Est intègre bien vos contraintes dans la programmation et/ou le pilotage des projets ? »

■ Oui ■ Non



Question associée

« Si non, veuillez SVP préciser »

2 réponses :

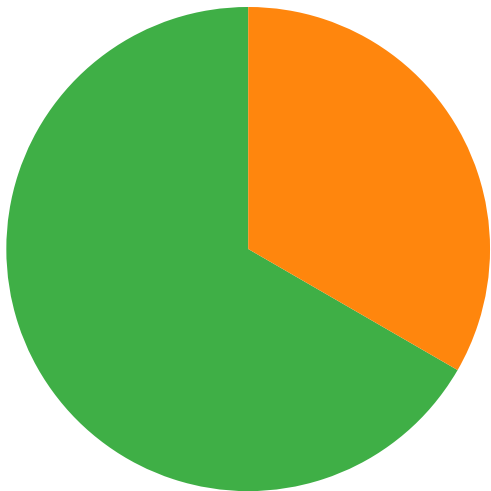
Répondant N° 1 : « Il faut parfois aller chercher les informations. Un point régulier (maxi une fois par an, éventuellement en visio) avec l'exploitant souhaitable : échéancier des opérations (à long terme et à court terme...), études en cours, demandes de l'exploitant... Point réguliers sur des opérations d'envergure comme l'A31 bis (quelques réunions MOA/MOE[structure] ont été organisées, mais depuis quelques mois plus de son, plus d'image... »

Répondant N° 4 : « Peut-être que les infos existent, à savoir l'avancement des différentes opérations, qu'elles soient de travaux ou d'études (exemple : étude échangeur Brabois, pour laquelle [ma structure] n'est pas intégrée mais ne dispose pas non plus d'info spontanée par la DREAL) »

Question 7 (suite)

« *Est-ce que la DREAL Grand Est intègre bien vos contraintes dans la programmation et/ou le pilotage des projets ?* »

■ Oui ■ Non



Commentaire du Pôle MOA

Pas de commentaire.

Conclusion

Le PMO prend en compte la demande d'améliorer le partage d'information.

Actions d'amélioration décidées :

- Organisation d'une première réunion annuelle avec la structure des répondants N° 1 et 2 dès 2023. => **Inscription de cette action d'amélioration au Plan d'actions Qualité de la DREAL.**
- Prise de contact à réaliser avec la structure du répondant N° 4 afin de préciser leur besoin (information au cas par cas ? Réunion annuelle ? Autre ?) => **Inscription de cette action d'amélioration au Plan d'actions Qualité de la DREAL.**

Question 8

« Quels sont pour vous les axes de progrès pour la maîtrise d'ouvrage DREAL Grand Est ? »

7 réponses :

Répondant N° 1 : « *La DREAL est mieux placée que moi pour répondre à cette question* »

Répondant N° 2 : « *L'arrivée de la région Grand Est dans le domaine routier est un élément majeur. La volonté de la région de se doter d'un PPI ambitieux (en volume et en termes de prise en compte de la transition écologique) nécessitera de s'interroger sur l'organisation de la maîtrise d'ouvrage des opérations.* »

Répondant N° 3 : « *Pas d'axes de progrès à proposer à ce stade.* »

Répondant N° 4 : « *Acquérir un réflexe d'information des [structures] quant à l'avancement des démarches de Maîtrise d'ouvrage État. Même si la "compétence", le "service métier" État est officiellement en DREAL, les préfets de département et sous-préfets sollicitent les infos essentielles et un point de vue à [ma structure], [structure]/corps préfectoral pour lesquels les relations de proximité sont, forcément, supérieures à celles avec la DREAL. [Ma structure] apporte en outre un retour à la DREAL, un regard sur la dimension/situation politique locale, sur les éléments d'aménagement plus ou moins connexes aux projets et qui peuvent avoir une interférence, etc.* »

Répondant N° 5 : « *Trop de changements d'interlocuteurs sur des projets d'envergure est une contrainte en termes de bon suivi des projets. Notre conseiller qui a été le même interlocuteur pendant toute la durée des travaux a pu assurer la continuité. Déléguer davantage encore le suivi terrain aux structures locales* »

Répondant N° 6 : « *Organiser un point d'échange régulier entre la DREAL Grand Est et [ma structure], à minima chaque année, afin d'identifier les projets nécessitant l'intervention de [ma structure].* »

Répondant N° 9 : « *Il me semblerait intéressant de mettre en place une procédure d'information aux collectivités concernées sur l'avancement des projets.* »

Question 8 (suite)

« *Quels sont pour vous les axes de progrès pour la maîtrise d'ouvrage DREAL Grand Est ?* »

Commentaire du Pôle MOA

Pas de commentaire.

Conclusion

Le PMO prend en compte la demande d'améliorer le partage d'information. Une amélioration de notre manière de communiquer est attendue. La note d'organisation du PMO répondra aux demandes d'information avec la planification de réunions avec nos interlocuteurs.

Actions d'amélioration décidées :

- Organisation d'une première prise de contact en 2024 avec la structure du répondant N° 6. => **Inscription de cette action d'amélioration au Plan d'actions Qualité de la DREAL.**
- Échange d'infos avec la structure du répondant N° 9 : dans le cadre de la loi 3DS (mise à disposition au Conseil régional), ce sera vu avec le nouveau donneur d'ordre. => **Inscription de cette action d'amélioration au Plan d'actions Qualité de la DREAL.**
- Prise de contact à réaliser avec la structure du répondant N° 4 afin de préciser leur besoin (information au cas par cas ? Réunion annuelle ? Autre ?). => **Inscription de cette action d'amélioration au Plan d'actions Qualité de la DREAL.** (cf. diapo 14)
- Prise en compte par le PMO dans sa note d'organisation (en cours de finalisation) de la demande d'améliorer le partage d'information. => **Inscription de cette action d'amélioration au Plan d'actions Qualité de la DREAL.**

Conclusion générale

L'enquête écoute MOA a mis en évidence un niveau de satisfaction globalement élevé de la part des interlocuteurs du PMO. Des axes de progrès sur la communication ont été identifiés et feront l'objet d'une prise en compte par le PMO dans sa note d'organisation.

Une attention particulière sera, par ailleurs, portée sur les futurs échanges avec la structure du répondant N° 8.

L'inscription au Plan d'actions Qualité de la DREAL des 4 actions d'amélioration précitées garantit la traçabilité interne de la réalisation des actions.

Communication réalisée suite à cette enquête

- Une présentation à un CoDir.
- Un article dédié dans l'espace internet de la DREAL Grand Est, dans une rubrique dédiée à l'écoute des partenaires, remonté dans les « Actualités » de la page d'accueil, et comprenant :
 - une description brève du contexte et des objectifs,
 - le rapport sous forme de diaporama expurgé des noms des organismes et des répondants.
- Information des répondants de la mise en ligne des résultats sur l'internet, par le Pôle Qualité.
- Un article dédié dans l'espace intranet Qualité, remonté dans la rubrique « Actualités » de l'espace Qualité et en page d'accueil de la DREAL Grand Est, comprenant :
 - une description brève du contexte et des objectifs,
 - le rapport sous forme de diaporama expurgé des noms des répondants.
- Un article dans la lettre interne électronique « #gardons_le_fil » sous bannière Pôle Qualité - Pôle MOA.