

Bilan de l'enquête externe 2017

Satisfaits ou mécontents ?

Edito

Dans le cadre de la démarche qualité – écoresponsabilité de la DREAL Hauts-de-France, une action d'écoute externe a été programmée en ce début d'année afin de recueillir l'avis, les attentes et les pistes de progrès de nos bénéficiaires externes (industriels, partenaires, associations, collectivités, particuliers...).

Il s'agit de la 1^{ère} enquête externe de la DREAL Hauts-de-France. Elle nous permet d'établir un baromètre qualité état zéro de la satisfaction de nos interlocuteurs.

Cette enquête a été ouverte du 23 janvier au 10 février 2017.

Nous avons eu 580 retours sur 2242 questionnaires envoyés soit un taux de participation global de 26 %. Ce taux est satisfaisant et nous permet de réaliser une analyse représentative.

Les données statistiques sont globalement positives. L'analyse de cette enquête nous permet de dégager un certain nombre de points forts et de pistes d'amélioration, comme :

Points forts :

- Compétence des agents
- Bon accueil physique et téléphonique
- Engagements de la Charte des DREAL respectés

Pistes d'amélioration :

- Communiquer sur l'organisation générale de la DREAL
- Réduire les délais de traitement
- Continuer l'appui et l'accompagnement individuel des dossiers

Il a été demandé à chaque agent de se saisir de ces pistes, et de voir comment apporter sa contribution aux améliorations continues.

La Mission Qualité-Écoresponsabilité

Forte participation des entreprises

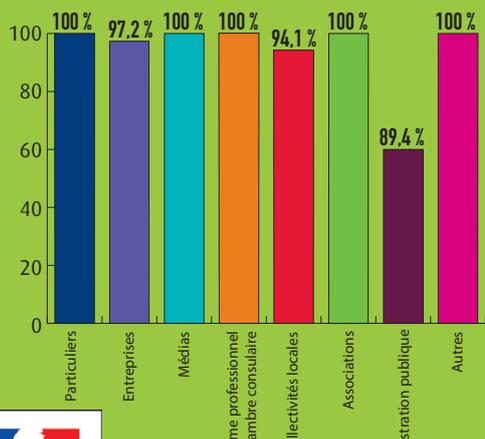
74 % des réponses sont issues des entreprises, 10 % de l'administration publique et 8 % des associations.

Démarche qualité : 96,6 % des bénéficiaires satisfaits de l'accueil à la DREAL

A travers sa démarche qualité, la DREAL s'engage dans l'amélioration de la qualité d'accueil des usagers et du service rendu. Les résultats sont positifs, et ce pour l'ensemble de nos parties intéressées.

96,5 % des personnes interrogées considèrent être bien accueillies physiquement et 96,78 % considèrent être bien accueillies au téléphone.

Accueil physique et téléphonique : % retenu par cible





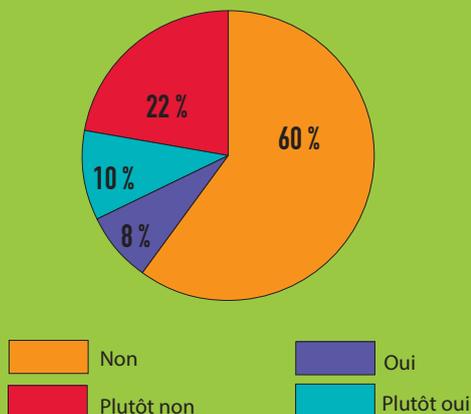
La fusion, peu d'impacts ressentis en externe

82 % des participants, soit 394 personnes, n'ont pas senti les impacts ou très peu suite à la fusion des DREAL ex Nord Pas-de-Calais et ex Picardie.

Dans les 18 % des personnes ayant senti un impact, soit 91 personnes, 22 ont constaté une amélioration de leur relation et 69 non pas constaté d'amélioration.

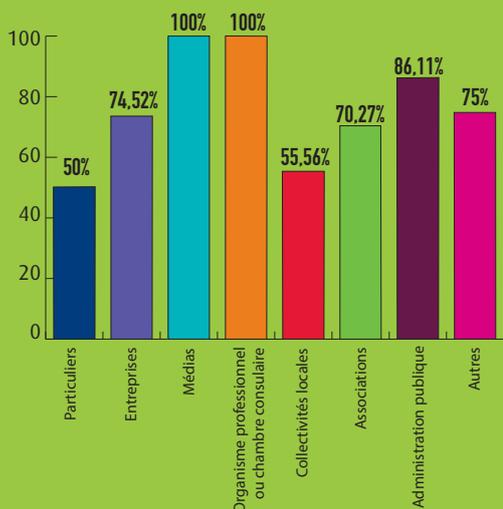
Les retours sont positifs puisque les impacts de la fusion ont été faibles, voire positif dans certains cas.

Le graphique ci-dessous met en avant la répartition des réponses sur l'impact de la fusion.



La DREAL HDF, un acteur de l'aboutissement rapide des projets

La DREAL s'est engagée, dans une charte, à contribuer à l'aboutissement rapide des projets. Pari gagné pour 74,22 % des participants. Les particuliers et les collectivités locales semblent être plus sceptiques.

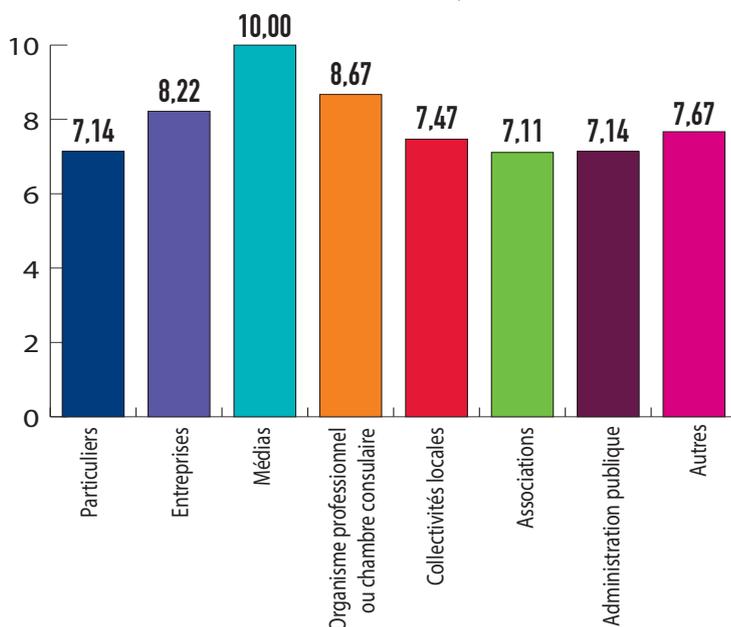


Données générales

Nos bénéficiaires, globalement satisfaits

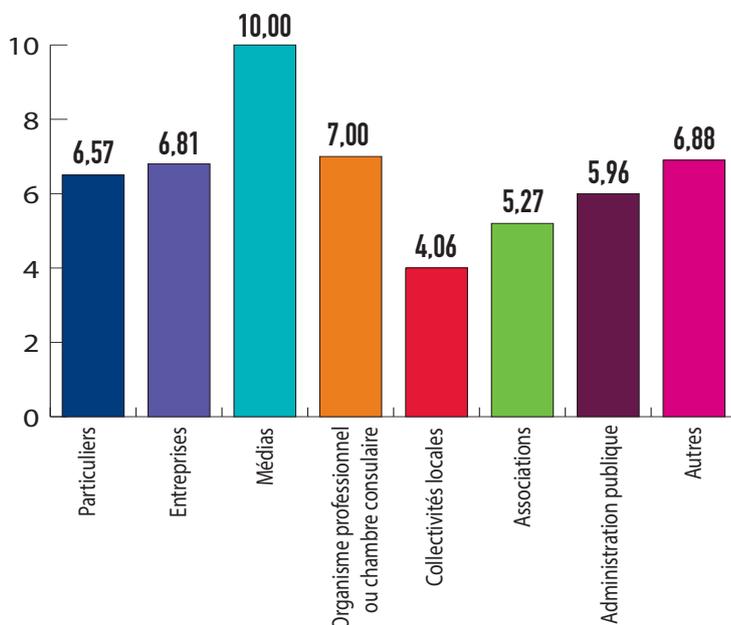
La satisfaction des parties intéressées est évaluée à partir de la note obtenue à la question « Comment évaluez-vous votre relation avec votre interlocuteur de la DREAL ? »

La moyenne obtenue est de 7,98 sur 10, ce qui nous permet de conclure sur la satisfaction globale de nos parties intéressées. Le graphique ci-dessous fait apparaître la répartition des notes obtenues par cibles. Ces notes sont à mettre en relation avec le nombre de questionnaires reçus.



Lisibilité de l'organisation de la DREAL, une piste d'amélioration

Sur 10, la moyenne obtenue est de 6,5. Cette moyenne est correcte au vu de la nouveauté de la DREAL Hauts-de-France, et aussi, et surtout, au vu de l'étendue des missions de la DREAL.



Données détaillées

« L'accueil dans nos locaux »

Réponses positives

Vous êtes vous déjà rendu dans nos locaux ?	69,34 %
Sur quel site vous rendez vous : Siège de Lille	41,58 %
Siège d'Amiens	12,63 %
Unités départementales	38,84 %
Le déplacement a eu lieu : La journée	3,55 %
Le matin	60,65 %
L'après-midi	35,81 %
Quel était l'objet de votre démarche : Déposer un dossier	36,05 %
Obtenir une information	17,63 %
Faire une réclamation	1,05 %
Participer à un évènement	26,05 %
Autre	19,21 %
Vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès ?	35,79 %
Comment avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès : Internet	53,68 %
Téléphone	32,35 %
Affichage	2,94 %
Autre	11,03 %
Avez-vous trouvé facilement ces informations sur les conditions d'accès ?	96,24 %
Les horaires d'ouvertures de la DREAL sont-ils adaptés à vos besoins ?	86,74 %
Êtes-vous bien accueilli sur place ?	96,50 %
Êtes-vous orienté rapidement vers le bon interlocuteur ?	96,73 %
Obtenez-vous des réponses dans les délais souhaités ?	89,92 %
Obtenez-vous vos rendez-vous dans les délais souhaités ?	92,97 %
Vos attentes concernant la qualité de notre accueil sont-elles suffisamment prises en compte ? Moyenne obtenue	7,94

« L'accueil téléphonique »

Avez-vous déjà eu un contact téléphonique avec la DREAL ?	91,97 %
Êtes-vous bien accueilli au téléphone ?	96,78 %
Êtes-vous orienté rapidement vers le bon interlocuteur ?	94,47 %
Obtenez-vous les réponses souhaitées ?	94,25 %
Vos attentes concernant la qualité de notre accueil téléphonique sont-elles suffisamment prises en compte ? Moyenne obtenue	7,97

« Le traitement des demandes »

Avez-vous déjà interrogé la DREAL par courrier papier et électroniques ?	78,37 %
Avez-vous eu une réponse dans les délais souhaités ?	88,07 %
Le contenu de la réponse répondait-il bien à votre demande ? Moyenne obtenue	8,02
Avez-vous déjà interrogé la DREAL via son adresse mel : « dreal-nord-pdc-picardie@developpement-durable.gouv.fr » ?	17,01 %
Avez-vous trouvé rapidement cette adresse mel ?	88,89 %
Avez-vous eu une réponse, même d'attente, dans les délais souhaités ?	89,77 %
Le contenu de la réponse répondait-il bien à votre demande ?	97,47 %
Êtes-vous suffisamment informé sur les moyens de formuler d'éventuelles réclamations ?	44,40 %

« Diffusion de l'information »

Réponses positives

Connaissez-vous notre site internet ?	62,43 %
Le consultez-vous régulièrement ?	42,23 %
L'info figurant sur le site internet de la DREAL vous est-elle utile ?	86,28 %
Le site internet est-il facilement consultable ?	87,46 %
Connaissez-vous notre plaquette de présentation sur la DREAL ?	15,72 %
Vous a-t-elle permis de mieux connaître la DREAL et ses missions ?	91,36 %
Comment évaluez-vous votre degré d'information sur la DREAL ? Moyenne obtenue	6,23
Avez-vous déjà participé à des réunions d'informations organisées par la DREAL ?	91,36 %
Comment évaluez-vous les échanges lors de ces réunions ? Moyenne obtenue	7,62

« Perception et suggestions »

Les DREAL ont pris un certain nombre d'engagements, au travers d'une charte, notamment pour améliorer l'efficacité des politiques publiques, renforcer l'écoute des usagers, etc.

Pensez-vous que la DREAL intègre les principes du DD au sein de ses propres processus, de son propre fonctionnement ?	88,39 %
Pensez-vous que la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets ?	74,22 %
Pensez-vous que la DREAL émet des avis proportionnés aux enjeux des dossiers et aux enjeux des territoires ?	84,34 %
Pensez-vous que la DREAL accompagne et informe de manière à permettre la bonne intégration environnementale des projets et à être transparent ?	88,03 %
Quelle est votre perception globale de la DREAL ? Moyenne obtenue	7,37

Qu'attendez-vous des services de la DREAL* :

Écoute et prise en compte des problématiques	20,21 %
Réactivité	18,37 %
Expertise et appui technique	18,10 %
Disponibilité	14,09 %
Respect des délais	9,30 %
Respect de la réglementation	7,46 %
Transparence	7,18 %
Communication sur les actions de la DREAL	5,29 %

* Répartition des réponses obtenues

Si vous deviez citer un ou plusieurs points forts de la DREAL, ce serait* :

Compétence des agents	25,59 %
Écoute et prise en compte des problématiques	17,33 %
Disponibilité	13,07 %
Expertise et appui technique	12,34 %
Accessibilité	10,44 %
Réactivité	9,62 %
Sens du service public	8,89 %
Animation des réseaux métiers et partenariats	2,18 %
Autres	0,54 %

* Répartition des réponses obtenues

Si vous devez citer un ou plusieurs axes d'amélioration* :

Réduire les délais d'instructions des dossiers, lenteur administrative	24,47 %
S'adapter aux besoins du terrain	18,17 %
Communiquer davantage sur les actions	12,69 %
Développer et répondre à des attentes sur des thématiques précises	9,14 %
Développer les échanges inter-services	8,83 %
Développer les moyens humains	8,83 %
Développer les échanges avec les autres services déconcentrés	8,63 %
Autres	9,24 %

* Répartition des réponses obtenues



Nos points forts

- Compétence des agents
- Qualité de l'accueil physique (97 % des personnes considèrent être bien accueillies)
- Qualité de l'accueil téléphonique (97 % des personnes considèrent être bien accueillies)
- Satisfaction des parties intéressées (moyenne obtenue 8 sur 10)
- Peu d'impacts ressentis en externe suite à la fusion des DREAL
- Contenu du site Internet utile
- Écoute et prise en compte des problématiques
- Traitement des demandes dans les délais souhaités
- Engagements de la charte des DREAL respectés :
 - Pour 74 %, la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets
 - Pour 84 %, la DREAL émet des avis proportionnés
 - Pour 88 %, la DREAL participe à la bonne intégration environnementale des projets

Extraits du verbatim

« Très bonnes relations et réactivité appropriée lors de démarrage d'activités. »

« Nous avons toujours eu des interlocuteurs à notre écoute qui n'ont jamais renoncé à venir nous rencontrer pour faire le point sur nos programmes d'actions. »

« Il y a une vraie amélioration sur la dernière année avec la volonté de réduire les délais pour l'instruction. Depuis plusieurs années, il y a de vrais échanges constructifs. »

« Je suis satisfait des services actuels. »



Nos axes d'amélioration

Sur la base de l'analyse de l'enquête, quelques sujets très présents ont été regroupés autour de trois thématiques.

Extraits du verbatim

- « Clarifier l'organisation globale. »
- « Connaissance de l'organigramme, avec la position de nos interlocuteurs. »
- « Meilleure communication des numéros de téléphone afin d'arriver directement sur le bon service. Plage d'horaire d'appel téléphonique à étendre. »
- « Informer sur les évolutions de la réglementation. »
- « Être davantage dans l'accompagnement des entreprises lorsqu'elles ont un projet + réduire les délais d'instruction qui sont incompatibles avec les délais « commerciaux » des projets. »
- « Traitement des dossiers plus rapide. »
- « Une demande de licence de transport est traité en 15 jours en Normandie, 3 mois dans les Hauts de France... »

Communiquer sur l'organisation générale et les actions de la DREAL

De nombreuses remarques sur l'organisation générale de la DREAL sont mentionnées dans le verbatim. La lisibilité de l'organisation de la DREAL a été évaluée à 6,5 sur 10.

La plaquette de présentation de la DREAL, qui paraît peu connue, semble être un outil de communication efficace puisque 91 % des participants, ayant eu connaissance de la plaquette, reconnaît que cette dernière lui a permis de mieux connaître la DREAL et ses missions. Il peut être opportun de diffuser plus largement cette plaquette de présentation, notamment auprès des entreprises et collectivités locales.

Mieux communiquer est un enjeu pour les années à venir (organigrammes, missions, bilan).

Réduire les délais de traitements

Bien que 74,2 % des participants considèrent que la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets, la suggestion d'amélioration qui ressort prioritaire est la réduction des délais. De plus, de nombreuses remarques dans le verbatim concernent ce sujet. Le traitement rapide des dossiers demeure un enjeu important pour nos bénéficiaires.

Continuer l'appui réglementaire et l'accompagnement individuel des dossiers

La principale attente mise en avant par nos bénéficiaires est « l'écoute et la prise en compte des problématiques », qui s'accompagne logiquement de la mise en avant de la suggestion d'amélioration « s'adapter aux besoins du terrain » et d'un certain nombre de suggestions similaires dans le verbatim. Il faut maintenir notre action en faveur de l'écoute et de la prise en compte des problématiques, considérée aussi comme point fort de la DREAL.