



Résultats enquête de satisfaction 2013

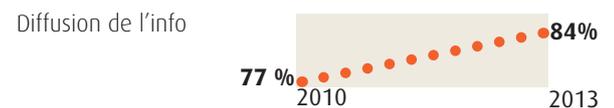
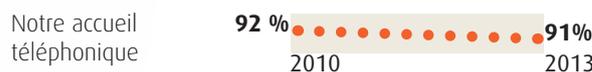
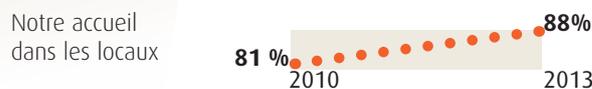
L'écoute des bénéficiaires est un processus du système qualité de la Dreal. L'objectif est d'identifier les attentes, de mesurer le niveau de satisfaction et de mettre en place des axes d'amélioration.

La Dreal a mené mi 2013 une enquête de satisfaction de ses bénéficiaires, via un questionnaire dématérialisé adressé à plus de 3000 interlocuteurs et rendu disponible sur son site internet. Les questions posées concernaient globalement la qualité de l'accueil et du service rendu, ainsi que le niveau de satisfaction sur quelques activités d'instruction de la Dreal : les demandes Installations Classées, les autorisations de transport exceptionnel, les registres de transport

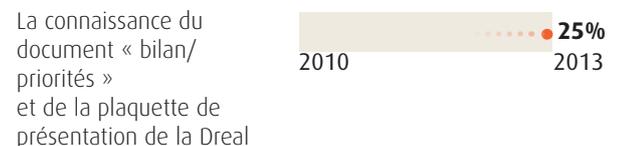
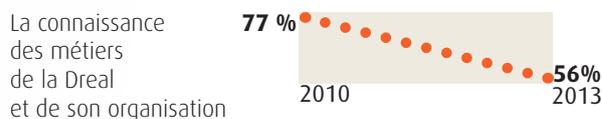
Participation



Nos points forts



Nos points d'amélioration



Zoom sur quelques activités

	Les demandes Installations Classées	Les subventions d'associations	Les registres de transport	Les autorisations de transport exceptionnel
Points forts	la qualité des relations avec la Dreal, les conditions de réalisation des inspections	la qualité des relations avec la Dreal, la connaissance du processus d'instruction	la qualité des relations avec la Dreal, la connaissance de la procédure d'instruction	la connaissance de la procédure d'instruction
Points d'amélioration	la connaissance par les entreprises des critères de recevabilité des dossiers, les délais d'instruction	les délais d'instruction	la connaissance par les entreprises des délais d'instruction	les délais d'instruction

Nos engagements :

- mieux communiquer auprès des entreprises de transport :
 - développer notre site internet sur ces activités
 - favoriser les diffusions d'informations générales par mailing
- réduire nos délais d'instruction des demandes de transports exceptionnels
- mieux communiquer auprès des collectivités sur les procédures administratives que nous gérons et sur les délais associés