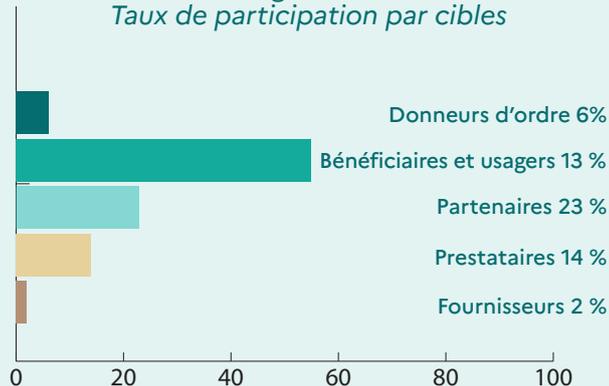




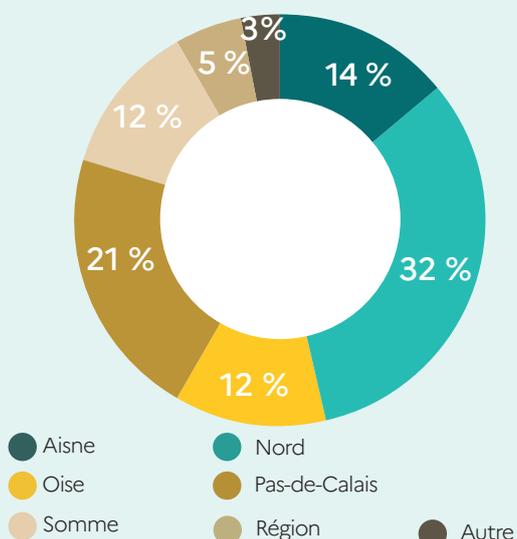
Écoute externe 2021

Les résultats

Forte participation des bénéficiaires d'autorisation, d'agrément, de subvention. Taux de participation par cibles



Une bonne répartition des réponses par territoire Taux de participation par territoires



Edito

En juin-juillet 2021, nous avons organisé la 3^{ème} écoute externe afin de connaître et mesurer le niveau de satisfaction des parties intéressées de la DREAL Hauts-de-France : bénéficiaires/usagers, donneurs d'ordre, partenaires, prestataires/fournisseurs dont l'avis compte pour la conduite de nos activités.

Pour cette enquête, nous avons enregistré 937 retours sur 3000 questionnaires envoyés, soit un taux de participation de 31,2 %, permettant une bonne représentativité.

Sur l'ensemble des sujets abordés, les participants à l'enquête sont très satisfaits et donnent une note globale à la DREAL de 8/10.

Nous observons une stabilité depuis 2017 sur les grandes thématiques, avec une légère tendance à l'amélioration.

Nous pouvons voir, dans ces résultats, la traduction de nos efforts collectifs et du respect de valeurs telles que l'écoute, la bienveillance, l'équité de traitement, la tenue de nos engagements notamment en matière de développement durable.

Nous y trouvons également une attente toujours renouvelée en matière d'expertise, d'appui technique, de compétence et de disponibilité, qui doivent continuer à sous-tendre nos différentes missions.

Il revient donc à chacun d'entre nous, à tous les niveaux, de prendre connaissance de ces résultats et des pistes d'amélioration sur lesquelles nous sommes attendus et auxquelles chacun peut contribuer

Je compte sur vous ! Bonne lecture !

Laurent Tapadinhas
Directeur

Flash sur



8,4/10

pour un **accueil de qualité** sur place ou téléphonique qui perdure depuis 2017.



7,8/10

pour les **échanges appréciés** lors des réunions d'information.



40 %

des participants ont eu recours aux **procédure-s dématérialisée-s** et sont **très satisfaits**. Appréciation de 7,7/10.



7,5/10

pour une **image positive de la DREAL**.

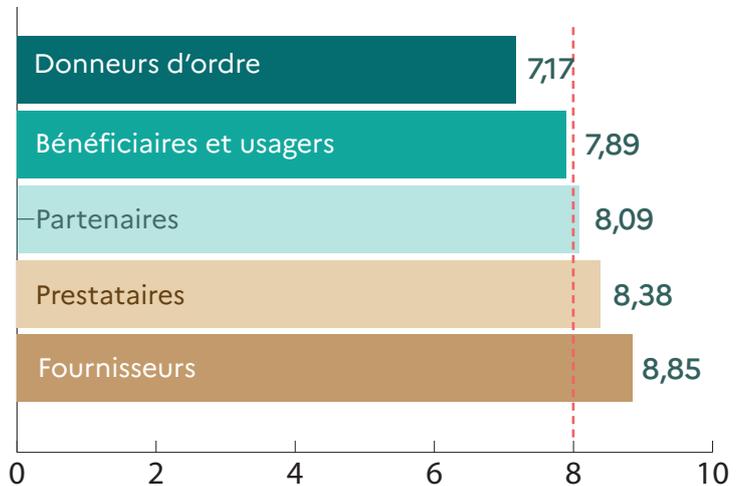
mais à accentuer

- La **lisibilité de l'organisation de la DREAL** évaluée à 6,7 sur 10.
- «**L'adaptation aux besoins du terrain**», 1^{ère} piste d'amélioration citée, mise en avant par les participants.
- **L'information sur la DREAL**. Les participants connaissant la plaquette DREAL, évaluent à 6/10 leur bon degré de connaissance sur la DREAL.

De manière générale

- **Continuité de la bonne satisfaction** de nos bénéficiaires, donneurs d'ordre, fournisseurs, partenaires, prestataires et usagers.

A la question « **Comment évaluez-vous votre relation avec votre ou vos interlocuteur-s de la DREAL ?** », la moyenne obtenue de 8/10 est très satisfaisante. Celle-ci est **identique depuis 2017**.



- **Traitement des demandes par la DREAL : 7,7/10**

Les participants à l'enquête sont globalement satisfaits de la qualité du traitement de leurs demandes par la DREAL. Une appréciation stable depuis 2017.

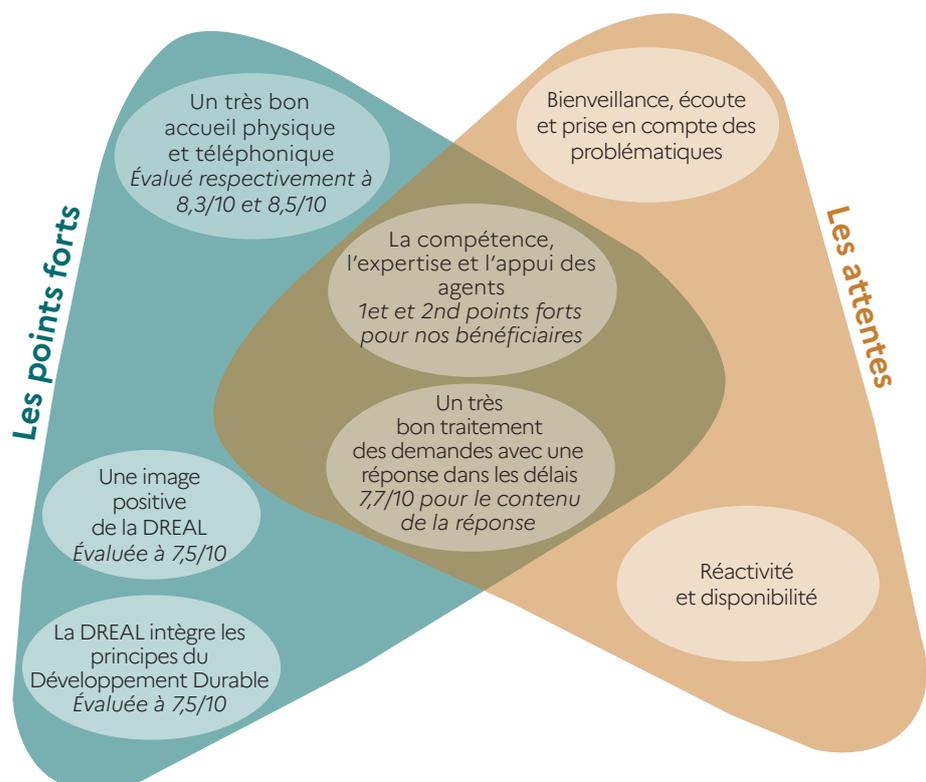
Cette appréciation se base notamment sur :

- l'accompagnement apporté par la DREAL dans les demandes ;
 - la bienveillance & l'équité dans le traitement ;
 - une réponse dans les délais souhaités.
- avec des notes obtenues variant de 7,7 à 7,9.

- **Maintien et développement des points forts en DREAL**

Une bonne réponse aux attentes prioritaires

Les points forts 2021 sont identiques à ceux identifiés lors des enquêtes antérieures.



Données détaillées

Rubrique par rubrique	% de réponses positives ou note moyenne	Rubrique par rubrique	% de réponses positives ou note moyenne
Votre relation avec la DREAL		Le traitement des demandes	
Comment évaluez-vous votre relation avec votre ou vos interlocuteur-s de la DREAL ?	8,0/10	Avez-vous déjà interrogé la DREAL par courrier papier et électroniques ?	74,5 %
L'organisation de la DREAL vous paraît-elle suffisamment lisible ?	6,7/10	Si oui, avez-vous eu une réponse dans les délais souhaités ?	7,7/10
La diffusion de l'information		Si oui, le contenu de la réponse répondait-il bien à votre demande ? Moyenne obtenue	8,0/10
		Avez-vous déjà utilisé une procédure dématérialisée ?	40,4 %
Connaissez-vous notre site internet ?	54,5 %	Quel est votre niveau de satisfaction ?	7,7/10
Si oui, les informations figurant sur le site internet de la DREAL vous est-elle utile ?	7,3/10	Êtes-vous satisfaits de l'accompagnement apporté par la DREAL dans vos demandes ?	7,7/10
Si oui, le site internet est-il facilement consultable ?	7,1/10	Pensez-vous que votre demande a été traitée avec bienveillance et équité ?	7,9/10
Si oui, êtes-vous satisfaits globalement du contenu du site Internet ?	7,1/10	Êtes-vous suffisamment informés sur les moyens de formuler d'éventuelles réclamations ?	37,9 %
Avez-vous déjà consulté les données géographiques et statistiques sur le site internet de la DREAL ?	25,5 %	Avez-vous déjà fait une réclamation ?	10,3 %
Si oui, cela correspond-il à vos attentes ?	7,2/10	Si oui, par quels moyens ?	
Connaissez-vous notre plaquette de présentation sur la DREAL ?	17,6 %	Courriel à la DREAL	28,4%
Si oui, vous a t-elle permis de mieux connaître la DREAL et ses missions ?	7,7/10	Courriel à un service	21,6 %
Comment évaluez-vous votre degré d'information sur la DREAL ?	6,0/10	Par courrier	13,6 %
Avez-vous déjà participé à des réunions d'informations organisées par la DREAL ?	42,0 %	Par téléphone	23,9 %
Si oui, comment évaluez-vous les échanges lors de ces réunions ?	7,8/10	Internet	12,5 %
L'accueil physique/téléphonique		Plus globalement, êtes-vous satisfaits globalement de la qualité du traitement de vos demandes par la DREAL ?	7,7/10
Vous êtes-vous déjà rendu dans les locaux de la DREAL ?	65,5 %	Perception	
Si oui, avez-vous trouvé facilement l'accès ?	8,4/10	Pensez-vous que la DREAL intègre les principes du développement durable au sein de ses propres processus, de son propre fonctionnement ?	7,3/10
Si oui, avez-vous été bien accueilli sur place ?	8,4/10	Pensez-vous que la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets ?	6,8/10
Si oui, avez-vous reçu la bonne information ?	8,6/10	Pensez-vous bénéficier ou pouvoir bénéficier auprès de la DREAL de l'application du droit à l'erreur en cas de retard, d'omissions ou d'inexactitudes dans vos demandes ?	6,8/10
Avez-vous déjà eu un contact téléphonique avec la DREAL ?	85,8 %	Pensez-vous que la DREAL émet des avis proportionnés aux enjeux des dossiers et aux enjeux des territoires ?	7,0/10
Si oui, êtes-vous bien accueilli au téléphone ?	8,5/10	Avez-vous une image positive de la DREAL ?	7,5/10
Si oui, avez-vous reçu la bonne information ?	8,3/10		



Expertise technique,
capacité à accompagner,
écoute

Les principales satisfactions et pistes d'amélioration identifiées sont les mêmes que celles des écoutes antérieures (2019 et 2017).

Nous restons reconnus pour notre expertise technique, notre capacité à accompagner et à écouter. Nous savons accueillir nos interlocuteurs, être réactifs à leurs demandes. Notre communication reste encore à travailler et notre action/organisation n'est pas complètement lisible.



Pour y parvenir : nos pistes d'amélioration

- ✓ **Maintenir la compétence et l'expertise de nos agents**
Les participants à l'enquête attendent prioritairement des services de la DREAL « une expertise et un appui technique » ainsi qu'« une écoute avec la prise en compte des problématiques ». La DREAL doit maintenir une action importante sur la formation de ses agents (moyenne de 3 jours de formation/an et par agent), sur leurs habilitations et l'agrément de ses experts.
- ✓ **Continuer à renforcer notre réactivité et notre respect des délais de traitement**
85 % des participants (contre 72 % en 2019 et 74 % en 2017) considèrent que la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets. Cela demeure une préoccupation récurrente à l'égard de la DREAL à laquelle il faut continuer de pouvoir répondre au mieux.
- ✓ **Maintenir un accueil de qualité ainsi que la bienveillance & l'équité de traitement**
Avec le bilan satisfaisant et très positif de l'accueil physique et téléphonique, noté 8,4 sur 10, et l'appréciation jugée très satisfaisantes de 7,9/10 pour la bienveillance et l'équité dans le traitement des demandes, la DREAL Hauts de France répond à ses engagements liés au plan services publics plus (renouvellement des engagements de la charte Marianne).
- ✓ **Poursuivre notre effort de lisibilité**
Bien qu'un certain nombre d'efforts aient été menés depuis 2017 pour clarifier notre organisation et notre action, force est de constater que notre lisibilité reste insuffisante. L'amélioration de notre site internet, en cours actuellement, devrait y contribuer. Mais il faudra probablement envisager à moyens termes sa refonte et disposer d'une feuille de route solide en matière de communication.
- ✓ **Réfléchir aux axes de développement de la dématérialisation**
L'écoute met en valeur le très bon niveau de satisfaction des utilisateurs de la dématérialisation avec une note moyenne de 7,7/10. Sur cette base, et même si la dématérialisation n'est pas dans les priorités de certaines catégories ou participants à l'enquête, il paraît opportun de poursuivre le mouvement engagé.



Pour aller plus loin dans la qualité

- ✓ **Continuer l'amélioration de la communication et la gestion des réclamations**
Le constat est le même qu'en 2019 sur le peu de connaissance des moyens pour formuler d'éventuelles réclamations. C'est un des axes de travail pour 2022 qui permettra d'être en conformité avec «Services publics plus».

DREAL Hauts-de-France

44, rue de Tournai - CS 40 259 - 59019 Lille cedex

Tel. 03 20 13 48 48

Site : www.hauts-de-france.developpement-durable.gouv.fr/

Mail : dreal-hauts-de-france@developpement-durable.gouv.fr