

Bilan de l'enquête externe 2019

Satisfaits ou mécontents ?

Edito

Dans le cadre de la démarche qualité – écoresponsabilité de la DREAL Hauts-de-France, une nouvelle action d'écoute externe a été réalisée en 2019 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 2^{ème} enquête externe de la DREAL Hauts-de-France, la 1^{ère} ayant été menée début 2017. Elle nous permet d'analyser l'évolution de la satisfaction de nos interlocuteurs.

Cette enquête a été ouverte du 16 septembre au 4 octobre 2019.

Nous avons enregistré 1177 retours sur 2645 questionnaires envoyés, soit un taux de participation de 44,5 %. Ce taux est très satisfaisant et nous permet de présenter une analyse représentative.

Sur l'ensemble des points abordés, **les données statistiques sont positives**. Nous pouvons noter **une stabilité entre 2017 et 2019**, et parfois même une légère amélioration.

L'analyse de cette enquête nous permet également de mettre en avant la **bonne satisfaction de nos bénéficiaires**, évaluée à 8 sur 10.

Nous pouvons voir dans ces résultats la traduction de nos efforts communs collectifs et de nos valeurs, comme celles de l'écoute, de la bienveillance, du respect de nos engagements notamment en matière de développement durable. Ces valeurs, qui inspirent nos actions au quotidien, sont, rappelons-le, celles du projet de service de la DREAL, cadre commun de notre action. Nous y retrouvons également une attente toujours renouvelée en matière d'expertise, d'appui technique, de compétence et de disponibilité qui sous-tendent nos différentes missions.

Il revient 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, pour toujours mieux nous adapter aux situations locales ou individuelles et répondre le plus rapidement et efficacement possible aux demandes.

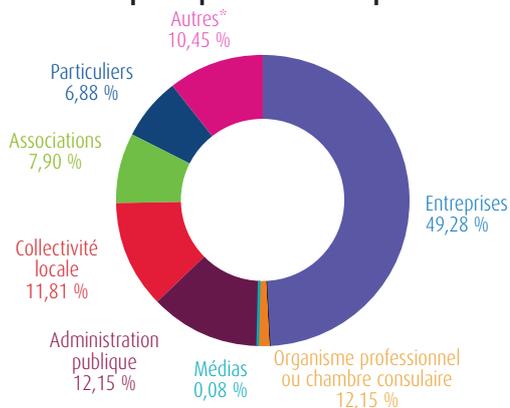
Je compte sur vous ! Bonne lecture !

Laurent Tapadinhas
Directeur



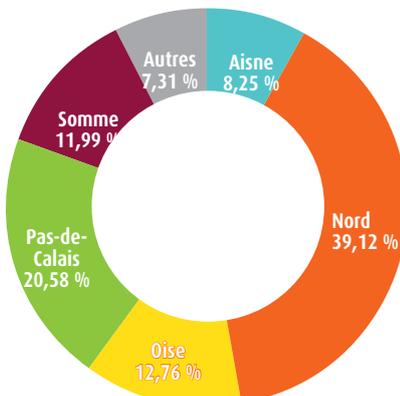
Une meilleure représentativité de nos différents bénéficiaires et des différents départements
(par rapport à 2017)
qui renforce les résultats de l'écoute.
Elle est le fruit d'un travail important réalisé sur les fichiers des destinataires constitués par les services.

Taux de participation par cibles : Forte participation des entreprises



* Autres : Principalement les commissaires enquêteurs, puis universités/chercheurs ...

Taux de participation par territoires



* Autres: Ensemble ou plusieurs départements des Hauts-de-France, autres départements (Ile-de-France, Grand-Est, Isère), autres pays (Belgique/Allemagne)



En résumé



Une communication appréciée...



L'information figurant sur notre site internet considérée comme utile.



Notre plaquette de présentation, un bon moyen pour mieux connaître la DREAL et ses missions.



Nos bénéficiaires, davantage informés sur les activités de la DREAL.



Des échanges appréciés lors des réunions d'information.

... mais à renforcer



Lisibilité de l'organisation de la DREAL évaluée à 6,7 sur 10.



Notre plaquette de présentation peu connue.



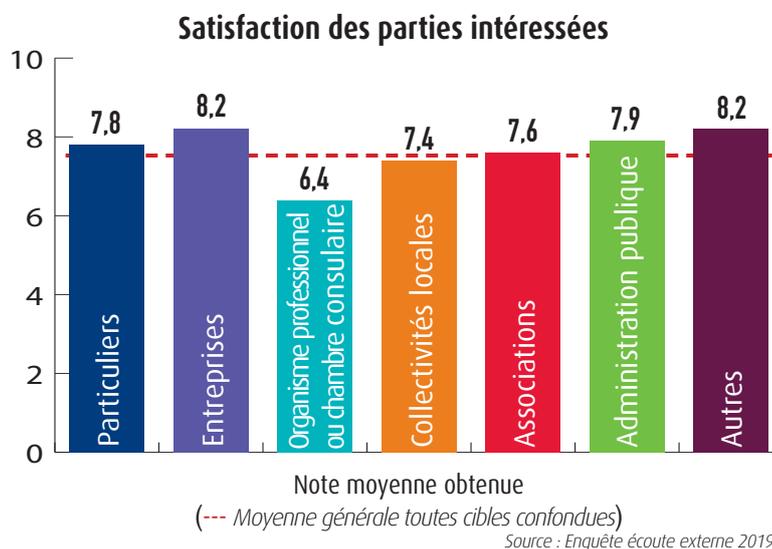
« Communiquer davantage sur les actions », 3^{ème} piste d'amélioration citée, mise en avant par les participants.

Données générales

Nos bénéficiaires, une satisfaction renforcée

À la question « Comment évaluez-vous votre relation avec votre interlocuteur de la DREAL ? », **la moyenne obtenue est de 8 sur 10**, ce qui traduit la satisfaction globale de nos bénéficiaires. Cette note était de 7,98 en 2017.

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.



Les points forts de la DREAL identifiés en 2019 sont identiques à ceux identifiés lors de l'enquête 2017. « **La compétence des agents** » reste le point fort prioritaire mis en avant par les participants.

Nos points forts :



Données détaillées

« Diffusion de l'information »

Réponses positives
ou note moyenne

Connaissez-vous notre site internet ?	66,01 %
L'info figurant sur le site internet de la DREAL vous est-elle utile ?	91,53 %
Le site internet est-il facilement consultable ?	7,5
Êtes-vous satisfaits globalement du contenu du site Internet ?	7,2
Avez-vous déjà consulté les données géographiques et statistiques sur le site internet de la DREAL ?	35,61 %
Cela correspond-il à vos attentes ?	7,3
Connaissez-vous notre plaquette de présentation sur la DREAL ?	24,67 %
Vous a-t-elle permis de mieux connaître la DREAL et ses missions ?	87,10 %
Comment évaluez-vous votre degré d'information sur la DREAL ? Moyenne obtenue	7,22
Avez-vous déjà participé à des réunions d'informations organisées par la DREAL ?	58,65 %
Comment évaluez-vous les échanges lors de ces réunions ? Moyenne obtenue	7,8

« L'accueil »

Vous êtes-vous déjà rendu dans les locaux de la DREAL ?	65,04 %
Avez-vous trouvé facilement l'accès ?	8,6
Êtes-vous bien accueilli sur place ?	98,28 %
Avez-vous reçu la bonne information sur place ?	8,6
Avez-vous déjà eu un contact téléphonique avec la DREAL ?	82,46 %
Êtes-vous bien accueilli au téléphone ?	96,05 %
Avez-vous reçu la bonne information au téléphone ?	8,4

« Le traitement des demandes »

Avez-vous déjà interrogé la DREAL par courrier papier et électronique ?	76,09 %
Avez-vous eu une réponse dans les délais souhaités ?	87,54 %
Le contenu de la réponse répondait-il bien à votre demande ? Moyenne obtenue	8,10
Êtes-vous suffisamment informés sur les moyens de formuler d'éventuelles réclamations ?	47,36 %
Avez-vous déjà fait une réclamation ?	8,90 %
Par quels moyens :	
* Adresse mail générique de la DREAL	12,70 %
* Adresse mail d'un contact à la DREAL	55,70 %
* Par courrier	20,30 %
* Par téléphone	3,80 %
* Autre	7,60 %
Êtes-vous satisfaits globalement de la qualité de traitement de vos demandes par la DREAL ?	7,6

« Perception et suggestions »

Réponses positives
ou note moyenne

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 ?	89,92 %
Pensez-vous que la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets ?	72,27 %
Pensez-vous que la DREAL émet des avis proportionnés aux enjeux des dossiers et aux enjeux des territoires ?	84,67 %
Pensez-vous que la DREAL accompagne et informe de manière à permettre la bonne intégration environnementale des projets et à être transparent ?	82,00 %
Avez-vous une image positive de la DREAL ?	7,6

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

Réactivité	17,97 %
Disponibilité	14,21 %
Transparence	7,80 %
Expertise et appui technique	20,42 %
Respect des délais	8,05 %
Respect de la réglementation	7,73 %
Écoute et prise en compte des problématiques	18,89 %
Communication sur les actions de la DREAL	4,93 %

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

Réactivité	7,76 %
Animation des réseaux métiers et partenariats	6,04 %
Disponibilité	11,13 %
Accessibilité	9,12 %
Compétence des agents	26,35 %
Écoute et prise en compte des problématiques	14,03 %
Expertise et appui technique	14,80 %
Sens du service public	10,78 %

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

S'adapter aux besoins du terrain	21,20 %
Communiquer davantage sur les actions	12,95 %
Développer les échanges inter-services	8,83 %
Développer les échanges avec les autres services déconcentrés	9,73 %
Développer et répondre à des attentes sur des thématiques précises	9,92 %
Réduire les délais d'instructions des dossiers, lenteur administrative	25,06 %
Développer les moyens humains	12,31 %

* Répartition des réponses obtenues



Nos pistes d'amélioration

● Poursuivre notre effort de communication, notamment sur l'organisation générale de la DREAL

Depuis 2017, la direction s'est engagée à suivre de près cette action. Aussi, la plaquette de présentation a fait l'objet de mises à jour et d'une nouvelle diffusion auprès de nos bénéficiaires.

La lisibilité de l'organisation de la DREAL a été évaluée à 7,2 sur 10 (6,5 sur 10 en 2017). Mais de nombreuses remarques sur l'organisation générale de la DREAL sont mentionnées dans le verbatim. Nous devons donc nous présenter et rendre plus claire notre action. Notre site internet, riche de son contenu, évoluera pour en faciliter l'accès.

● Renforcer notre réactivité et réduire les délais de traitement

Bien que 72,3 % des participants (contre 74,2 % en 2017) considèrent que la DREAL participe à l'aboutissement rapide des projets, la réduction des délais demeure une piste de progrès prioritaire pour nos bénéficiaires. Ce sujet, déjà présent, en 2017 avait entraîné un suivi plus pointu des délais, via notamment le tableau de bord de la Direction. L'effort doit se poursuivre en 2020.

● Continuer l'appui technique apporté et l'accompagnement individuel des dossiers

Nos bénéficiaires attendent de la DREAL prioritairement « une expertise et un appui technique » et « une écoute avec la prise en compte des problématiques », qui sont les points forts de la DREAL, mis en avant dans l'enquête (pour plus de 14 % des participants). Ils demandent également que la DREAL améliore ses capacités à « s'adapter aux besoins du terrain » ce qui est beaucoup exprimé dans le verbatim. Il est donc important pour nous de maintenir notre niveau d'expertise afin de continuer d'apporter un appui technique et un accompagnement le plus individualisé possible des dossiers.

Extraits du verbatim

Quelles suggestions feriez-vous pour l'amélioration des services de la DREAL?

« Un accompagnement régulier auprès des industriels, des séances de travail pour information à propos des différentes réglementations. »

« Améliorer le site internet afin de faciliter les recherches par thème et par commune. »

« Beaucoup plus de réactivité dans le traitement des demandes de dossiers réglementaires. »

« Mieux identifier les contacts selon les thématiques - avoir un interlocuteur unique pour un même projet toutes thématiques confondues. »

« Plus de transparence sur l'avancée des dossiers en cours d'instruction. »

« Nous avons besoin d'un véritable appui juridique et technique, qui pour l'instant n'est absolument pas le cas ! »

Extraits du verbatim

Quelles suggestions feriez-vous pour l'amélioration des services de la DREAL?

« Pouvoir mieux identifier les fonctions et thématiques traitées par chaque service puis chaque agent. »

« Gagner en réactivité. »

« Plus de prise en compte de la réalité des faits et du terrain plutôt que de rester conditionné au cadre administratif. »

« Faire en sorte qu'il y ait systématiquement quelqu'un qui réponde au téléphone. »

« Les agents sont vraiment à notre service et se donnent à fond pour nous aider et nous accompagner. »

Pour aller plus loin dans la qualité

● Améliorer la gestion des réclamations

Seuls 47 % des participants s'estiment être suffisamment informés sur les moyens de formuler d'éventuelles réclamations.

Aujourd'hui, les réclamations sont gérées dans chaque service et la DREAL ne dispose pas d'une vue d'ensemble sur la gestion et le traitement des réclamations.

En 2020, la Mission Qualité - Ecoresponsabilité proposera des moyens d'améliorer la gestion des réclamations, avec la contribution de l'ensemble des services.