


<p>DREAL Normandie</p> 	<p><i>Baromètre externe</i></p>	Service	MQEA
		Rédigé par	Delphine MARY
		Version	v0
	<p>Résultats des réponses déposées entre le 8 octobre et le 31 décembre 2018</p>	Vérfié par	
		Approuvé et transmis par	
		Date	
Documents joints			

Le baromètre externe a été conçu avec les services de la DREAL afin de recueillir des informations sur :

- les relations de nos bénéficiaires avec la DREAL
- la connaissance de la DREAL
- l'accueil et les informations disponibles à la DREAL

Ce rapport reprend en détail les premières réponses enregistrées entre le 8 octobre, date de lancement du baromètre externe, et le 31 décembre 2018.

1. Informations sur les répondants.....	2
2. Les relations avec la DREAL.....	3
2.1. Rythme d'échanges avec la DREAL.....	3
2.2. Types de relations avec la DREAL.....	4
2.3. Activités concernées.....	5
2.4. Territoires spécifiques concernés.....	6
2.5. Connaissance des actions de la DREAL.....	7
2.6. Prise en compte des enjeux environnementaux.....	8
3. La connaissance de la DREAL.....	10
3.1. L'identification de points forts de la DREAL.....	10
3.2. Les points forts selon la structure d'appartenance.....	10
3.3. Les points forts de la DREAL selon le type de relations.....	11
3.4. Les points forts de la DREAL selon les politiques publiques portées par la DREAL.....	12
3.5. Améliorations attendues – verbatim.....	13
a) du point de vue des entreprises – 13 expressions.....	13
b) du point de vue des collectivités.....	13
c) du point de vue des associations – 9 expressions.....	13
d) du point de vue de la préfecture de région et des préfectures de départements – 2 expressions.....	14
e) du point de vue des DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO - DIRMER – 4 expressions.....	14
f) du point de vue des établissements publics et opérateurs de l'État en région – 3 expressions.....	14
g) du point de vue des autres – 2 expressions.....	14
4. Accueil et informations disponibles.....	14
4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL.....	14
4.2. L'accueil et la prise en charge à la DREAL.....	15
a) Accueil téléphonique.....	15
b) Accueil physique.....	16
4.3. Le traitement des demandes par la DREAL.....	18
4.4. Le site internet.....	19
5. et pour finir.....	20
5.1. Perception globale de la DREAL.....	20
5.2. Remarques, et suggestions complémentaires.....	21

1. Informations sur les répondants

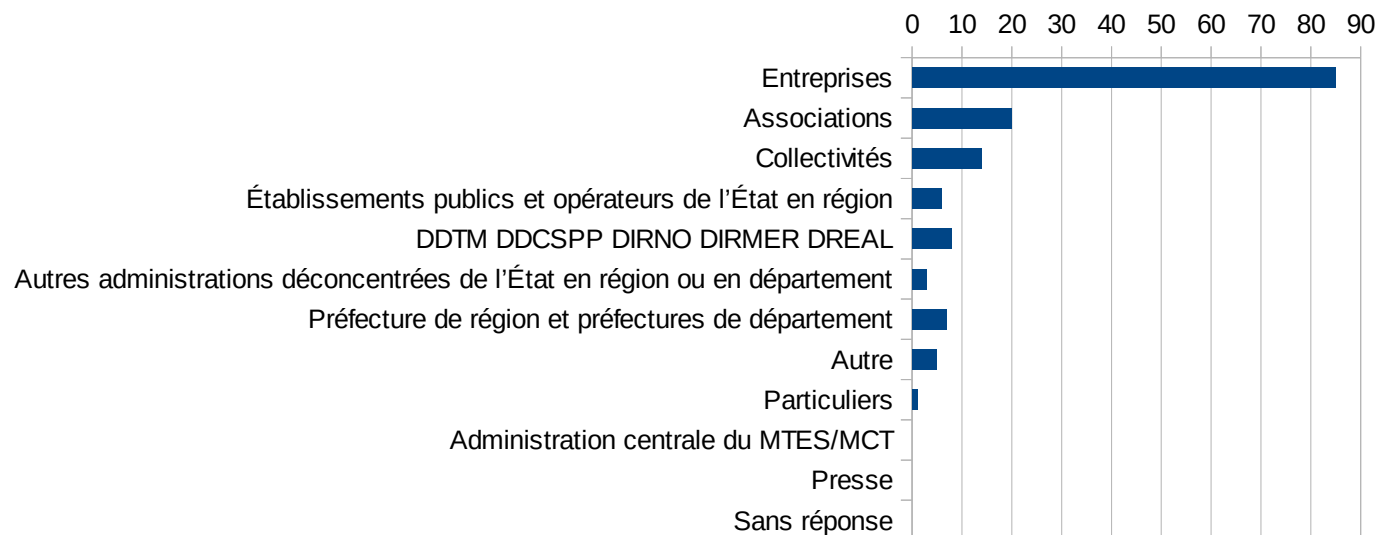
149 réponses ont été enregistrées en réponse à l'enquête ciblée. 24 réponses supplémentaires n'ont pas été prises en compte, car elles ne contenaient aucune réponse aux questions portant sur l'opinion des répondants quant à la réalisation de ses missions par la DREAL.

	enquête ciblée par mail
Entreprises	85
Associations	20
Collectivités	14
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	6
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	8
Autres administrations déconcentrées de l'État en région	3
Préfecture de région et préfetures de département	7
Autre	5
Particuliers	1
Administration centrale du MTES / MCT	0
Presse	0
Sans réponse	0
TOTAL	149

Les 5 répondants « **autres** » sont deux notaires, une organisation professionnelle, la caisse des dépôts et consignations et une société publique locale.

Aucun répondant ne s'est réclamé des catégories « administration centrale » et « presse ».

Répartition des répondants par catégorie



85 **entreprises** ont répondu (sachant qu'elles représentaient environ les deux tiers (67 %) de la base de données bénéficiaires constituée de plus de 1 900 contacts environ), 20 associations et 14 collectivités.

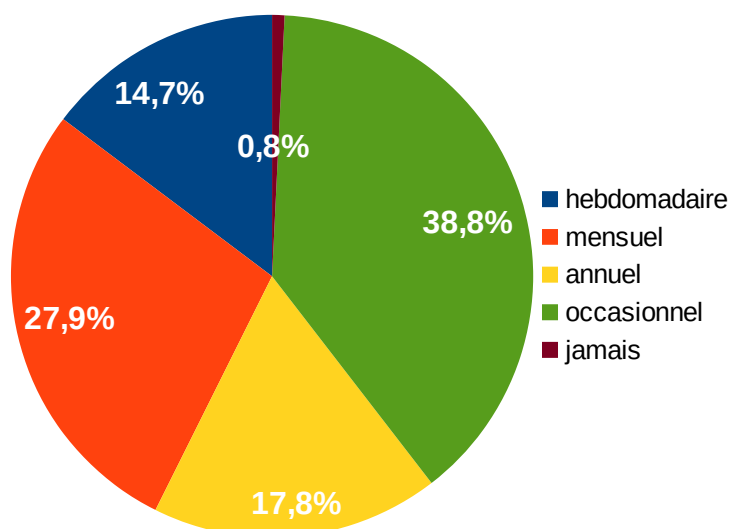
Les répondants issus des services de l'État représentent 18 répondants, et 24 en ajoutant ses établissements publics et opérateurs.

Les répondants n'ont pas toujours répondu à l'ensemble des questions, ce qui explique parfois les écarts constatés entre nombre de réponses enregistrées par question et nombre de répondants répondant dans la suite de l'exploitation.

2. Les relations avec la DREAL

2.1. Rythme d'échanges avec la DREAL

	hebdomadaire	mensuel	annuel	occasionnel	jamais	sans réponse	total
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER	4	1		2	0	1	8
établissements publics et opérateurs de l'État en région	3	0	0	2	0	1	6
entreprises	4	18	19	35	1	8	85
autres administrations déconcentrées de l'État	1	0	0	0	0	2	3
préfecture de région et préfectures de département	3	0	1	2	0	1	7
collectivités	2	3	1	5	0	3	14
associations	2	9	2	4	0	3	20
autre	0	5	0	0	0	0	5
particuliers	0	0	0	0	0	1	1
	19	36	23	50	1	20	149



Il faut noter que 19 répondants déclarent avoir des **contacts hebdomadaires** avec la DREAL. :

– sur les 4 **entreprises** concernées, une n'a coché aucun des types de relations avec la DREAL proposés, mais a précisé « interrogation société en redressement judiciaire installations classées ». Les 3 autres déclarent être en relation avec la DREAL, car elle applique une réglementation qui les concerne, deux d'entre elles sont accompagnées par la DREAL sur un projet, et l'une de ces deux entreprises a en outre été sollicitée par la DREAL.

– sur les 4 **services de la ZGE** concernés, un n'a coché aucun des types de relations avec la DREAL proposés, mais a précisé « Mise en œuvre de la politique de prévention des risques industriels », et 1 a coché tous les types de relations proposés, les deux autres ont coché à la fois « Vous êtes un prestataire externe de la DREAL » et « Elle est prestataire de service pour votre structure », une a ajouté « Elle applique une réglementation qui vous concerne. ».

– les 3 **préfectures de région ou de département** sont en relation avec la DREAL pour des raisons réglementaires. En outre, la DREAL est prestataire de service pour l'une d'entre elles.

– les 3 **établissements publics** concernés ont déclaré être en relation avec la DREAL parce qu'elle applique une réglementation qui les concerne ; deux d'entre eux sont des prestataires externes de la DREAL et ont été sollicités par elle, et le troisième (agence de l'eau Seine-Normandie) est accompagnée par la DREAL sur un projet.

– les 2 **associations** concernées déclarent être accompagnées sur un projet par la DREAL ; l'une des deux déclare en outre qu'elle a été sollicitée par la DREAL et qu'elle est un prestataire externe de la DREAL.

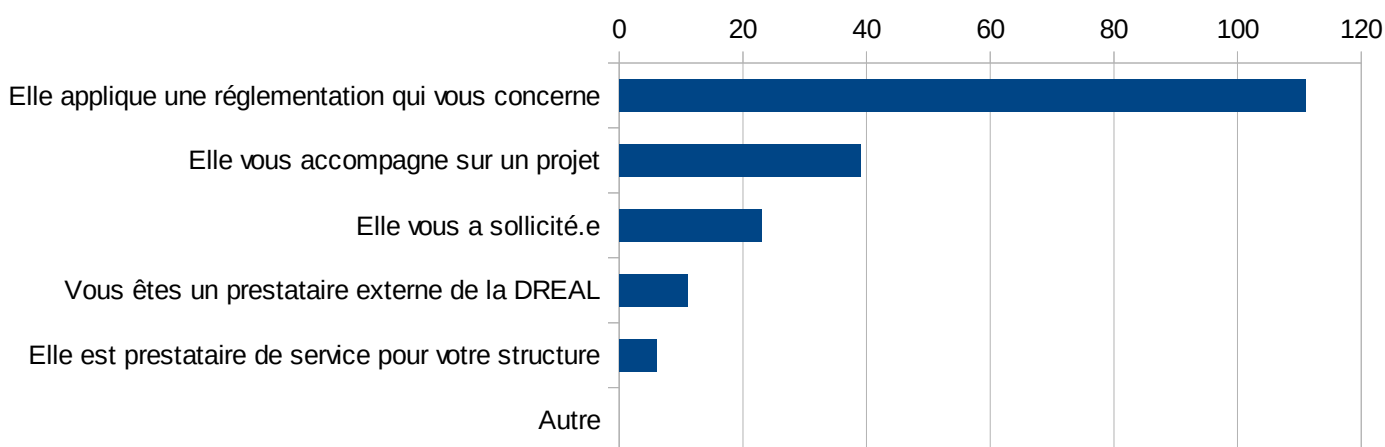
– sur les 2 **collectivités** concernées, l'une est accompagnée sur un projet par la DREAL, et l'autre est concernée par une réglementation appliquée par la DREAL.

– l'**administration déconcentrée de l'État** présente dans l'Eure ayant répondu au questionnaire a déclaré appliquer une réglementation qui la concerne.

2.2. Types de relations avec la DREAL

Les relations sont **majoritairement** en lien avec l'application de la **réglementation** (57 % des réponses). Dix-neuf répondants sont en relation avec la DREAL à la fois parce qu'elle applique une réglementation qui les concerne et que la DREAL les accompagne sur un projet.

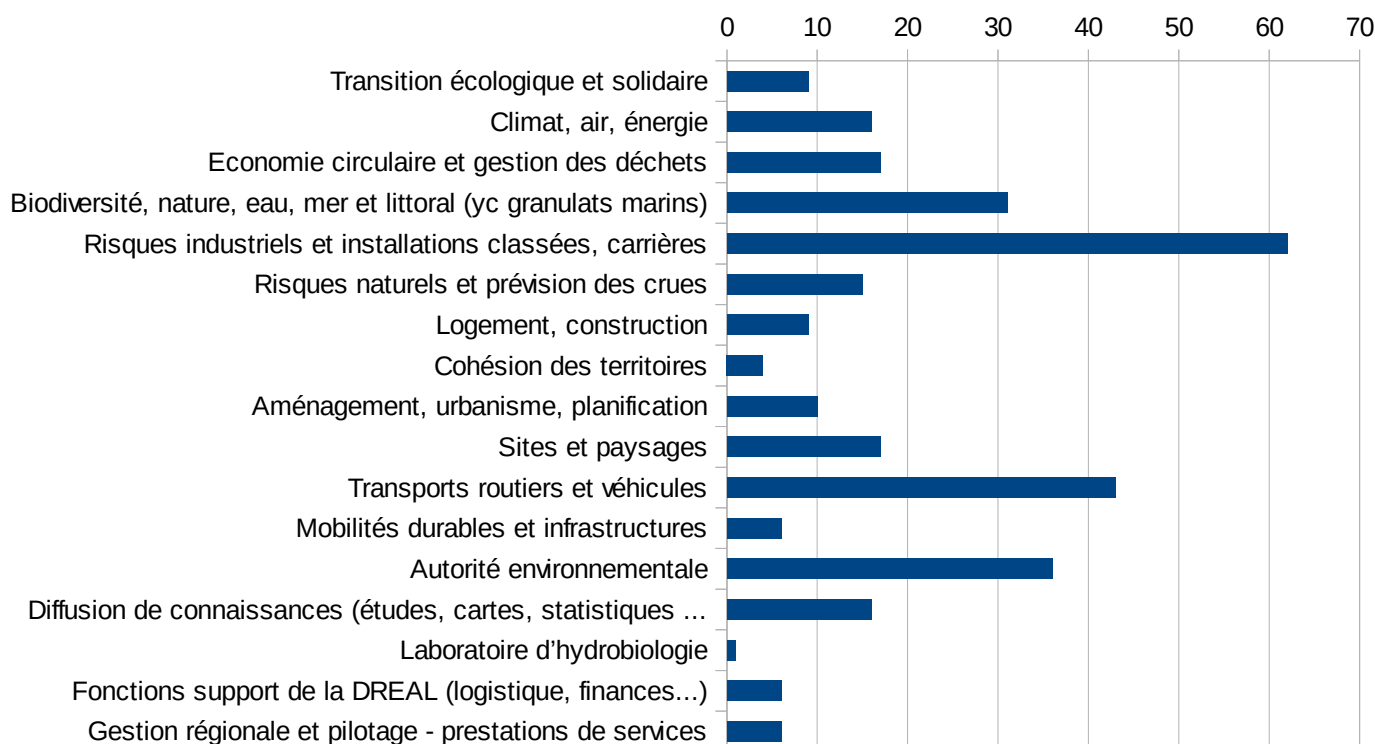
(plusieurs réponses possibles)	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous accompagne sur un projet	Elle vous a sollicité.e	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Elle est prestataire de service pour votre structure	Autre	total
DDT(M) DDCS(PP) DIRNO DIRMER DREAL	4	1	2	3	4	0	14
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	4	2	2	4	0	0	12
Préfecture de région et pré- fectures de département	6	0	0	0	1	0	7
Autres administrations décon- centrées de l'État en région ou en département	1	0	0	0	0	0	1
Collectivités	9	4	2	0	1	0	16
Entreprises	73	24	10	2	0	0	109
Associations	11	8	6	2	0	0	27
Particuliers	0	0	0	0	0	0	0
Autre	3	0	1	0	0	0	4
total	111	39	23	11	6	0	190



Il faut noter que 20,5 % des répondants sont **accompagnés** par la DREAL **dans le cadre d'un projet** : sur les 39 structures ayant répondu être accompagnées par la DREAL, 24 sont des entreprises, 8 sont des associations, 4 des collectivités, 2 des établissements publics de l'État ou des opérateurs, et 1 un service du pôle ministériel.

2.3. Activités concernées

<i>(plusieurs réponses possibles)</i>	Total	DDTM DDCSPP DIR-NO DIRMER DREAL	Établissements publics et opérateurs de l'État en région	Préfecture de région et préfectures de département	Autres administrations déconcentrées de l'État	Collectivités	Entreprises	Associations	Autre
Transition écologique et solidaire	9	0	2	1	0	1	1	2	2
Climat, air, énergie	16	0	0	2	0	3	8	2	1
Economie circulaire et gestion des déchets	17	0	1	2	0	0	9	3	2
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	31	1	5	1	0	2	7	12	3
Risques industriels et installations classées, carrières	62	1	0	4	0	1	45	5	5
Risques naturels et prévision des crues	15	1	1	2	0	1	6	2	2
Logement, construction	9	0	0	0	0	3	1	2	3
Cohésion des territoires	4	0	0	1	0	0	0	1	2
Aménagement, urbanisme, planification	10	0	1	0	0	1	4	2	2
Sites et paysages	17	0	3	1	1	2	2	6	2
Transports routiers et véhicules	43	1	0	3	0	1	34	2	2
Mobilités durables et infrastructures	6	1	0	0	0	1	1	1	2
Autorité environnementale	36	1	3	1	0	3	17	8	3
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	16	0	3	1	0	3	3	5	1
Laboratoire d'hydrobiologie	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	6	3	0	0	0	1	0	2	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	6	3	1	0	0	0	1	1	0



L'activité la plus citée est celle liée aux **risques industriels et installations classées** (62 réponses), sachant que 85 entreprises ont répondu au questionnaire. Les 3 activités les plus citées ensuite sont : **transports routiers et véhicules** (43 réponses), **autorité environnementale** (36 réponses) puis **biodiversité, nature, eau, mer et littoral** (31 réponses). Toutes les autres activités sont citées entre 1 et 17 fois.

Les thématiques « sites et paysages », « autorité environnementale » et « biodiversité, nature, eau, mer et littoral » sont choisies par le plus grand nombre de catégories de répondants.

Les associations sont la seule catégorie à avoir choisi au moins une fois chacune des thématiques proposées.

Cette question était liée à 3 **questionnaires spécifiques** mis en place par certains services de la DREAL :

- les activités du laboratoire d'hydrobiologie
 - un bénéficiaire a donné son avis (une association).
- la diffusion de la connaissance liée au service du management de la connaissance et de l'appui aux projets
 - 13 bénéficiaires ont déclaré avoir sollicité le service et ont répondu à tout ou partie de l'enquête (sur les 16 ayant déclaré être en relation avec la DREAL sur cette thématique).
- l'activité de l'autorité environnementale
 - 25 bénéficiaires ont donné leur avis sur les 36 ayant déclaré être en relation avec la DREAL sur cette thématique.

2.4. Territoires spécifiques concernés

Une question du baromètre visait à identifier les bénéficiaires potentiellement concernés par l'action de la DREAL sur les territoires spécifiques que sont l'estuaire de la Seine, la vallée de la Seine et la baie du Mont-Saint-Michel :

	Estuaire de la Seine	Vallée de la Seine	Baie du Mont-Saint-Michel
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	1	0	0
Établissements publics et opérateurs de l'État en région	2	1	2
Préfecture de région et préfetures de département	1	1	0
Autres administrations déconcentrées de l'État	0	1	0
Collectivités	0	0	0
Entreprises	11	10	0
Associations	6	5	3

	Estuaire de la Seine	Vallée de la Seine	Baie du Mont-Saint-Michel
Particulier	1	0	0
Autre	2	2	1
total	24	20	6

Treize bénéficiaires ont coché à la fois les territoires de l'estuaire et de la vallée de la Seine. Six bénéficiaires ont coché la baie du Mont-Saint-Michel.

2.5. Connaissance des actions de la DREAL

Cette question visait à savoir si les bénéficiaires interrogés connaissaient les actions de la DREAL sur les différents champs d'action de la DREAL.

	Oui très bien	Plutôt oui	% avis positifs	Plutôt non	Pas du tout	% avis négatifs
La préservation et la restauration de l'environnement, de la biodiversité, de la qualité de la ressource en eau	32	49	65%	28	15	35%
La sécurité des territoires face aux risques technologiques et aux risques naturels	30	45	60%	31	18	40%
La préservation et la valorisation des paysages et des sites	20	44	52%	38	22	48%
La régulation et le contrôle des transports routiers et la sécurité des véhicules	26	35	50%	34	28	50%
L'amélioration de la qualité de l'air	14	48	50%	43	19	50%
La concertation autour de projets structurants	6	41	38%	44	32	62%
L'accompagnement des projets et des porteurs de projet	14	28	34%	53	28	66%
L'adaptation au changement climatique	4	38	34%	58	22	66%
La transition énergétique pour la croissance verte	4	35	32%	58	26	68%
La transition écologique et solidaire	3	34	30%	59	26	70%
La cohésion des territoires	5	29	28%	60	29	72%
La desserte des territoires et la mobilité durable	5	26	25%	58	33	72%
La gestion soutenable de la mer et du littoral	8	27	24%	52	36	72%
Le développement soutenable du territoire	3	22	20%	53	44	80%
L'amélioration du cadre de vie des habitants	2	20	18%	63	38	82%
Le plan de relance du bâtiment et de la construction	2	18	16%	52	51	84%

Les réponses font ressortir les thématiques « préservation et restauration de l'environnement, de la biodiversité, de la qualité de la ressource en eau » et « sécurité des territoires face aux risques technologiques et aux risques naturels » comme les seules pour lesquelles les actions de la DREAL sont bien connues (ou estimées comme telles par les répondants) : 65 % et 60 % des répondants assurent respectivement connaître les actions de la DREAL dans ces deux domaines.

Trois autres thématiques recueillent un taux de connaissance de l'ordre de 50 % :

- la préservation et la valorisation des paysages et des sites : 52 % déclarent connaître les actions de la DREAL dans ce domaine ;
- la régulation et le contrôle des transports routiers et la sécurité des véhicules l'amélioration de la qualité de l'air : 50 % déclarent connaître les actions de la DREAL dans ce domaine.

- l'amélioration de la qualité de l'air (50 % déclarent mal ou ne pas connaître les actions de la DREAL) ;

Toutes les autres thématiques recueillent un taux de méconnaissance des actions de la DREAL à plus de 60 % dont pour 3 d'entre elles un taux à plus de 80 % :

- le développement soutenable du territoire (80%) ;
- l'amélioration du cadre de vie des habitants (82%)
- le plan de relance du bâtiment et de la construction (84%).

2.6. Prise en compte des enjeux environnementaux

La DREAL Normandie est particulièrement impliquée dans le développement soutenable du territoire. La question suivante visait donc à savoir si la contribution de la DREAL à la demande de l'utilisateur lui avait permis de mieux comprendre et mieux prendre en compte les enjeux environnementaux, en fonction des thématiques pour lesquelles il avait déclaré être concerné.

La très grande majorité des bénéficiaires répond positivement à cette question, quelle que soit la thématique concernée :

La contribution de la DREAL à votre demande vous a-t-elle permis de mieux comprendre et mieux prendre en compte les enjeux environnementaux ?	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif	Non concerné.e
Transition écologique et solidaire	7	6	100%	0	0	0%	0
Climat, air, énergie	2	10	80%	3	0	20%	0
Économie circulaire et gestion des déchets	8	15	96%	1	0	4%	0
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	29	20	98%	0	1	2%	2
Risques industriels et installations classées, carrières	5	4	82%	1	1	18%	0
Risques naturels et prévision des crues	4	2	86%	0	1	14%	0
Logement, construction	0	1	100%	0	0	0%	0
Cohésion des territoires	0	6	100%	0	0	0%	1
Aménagement, urbanisme, planification	4	4	89%	1	0	11%	1
Sites et paysages	13	15	80%	5	2	20%	2
Transports routiers et véhicules	0	3	75%	1	0	25%	0
Mobilités durables et infrastructures	8	14	88%	3	0	12%	1
Autorité environnementale	2	8	83%	2	0	17%	1
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques)	0	1	100%	0	0	0%	0
Laboratoire d'hydrobiologie	0	0	0 %	0	0	0 %	0

Pour trois thématiques (surlignées dans le tableau ci-dessus), le nombre de répondants n'est pas suffisant pour que des conclusions puissent être tirées des résultats.

- Quatre thématiques obtiennent un taux de réponses positives entre 90 et 100 %:
 - Transition écologique et solidaire 100 %
 - Cohésion des territoires 100 %
 - Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins) 98 %
 - Économie circulaire et gestion des déchets 96 %
- Les sept autres thématiques obtiennent un taux de réponses positives compris entre 80 et 89 %.

Les réponses à la même question selon la structure d'appartenance donnent des taux de réponses positives élevés. Les associations se démarquent très légèrement avec le taux le plus faible (83 %) et quatre catégories ont un

taux de réponses positives de 100 % (en gras) :

La contribution de la DREAL à votre demande vous a-t-elle permis de mieux comprendre et mieux prendre en compte les enjeux environnementaux ?	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif	non concerné.e
DDTM DDCSPP DIRNO DIRMER DREAL	1	4	100 %	0	0	0 %	0
établissements publics et opérateurs de l'État en région	6	10	94 %	1	0	6 %	0
entreprises	49	46	87 %	9	5	13 %	6
autres administrations déconcentrées de l'État	1	0	100 %	0	0	0 %	0
préfecture de région et préfectures de département	2	3	100 %	0	0	0 %	1
collectivités	9	7	100 %	0	0	0 %	1
associations	11	24	83 %	7	0	17 %	0
autre	3	15	100 %	0	0	0 %	0
total	82	109	90 2%	17	5	10 %	8

Le résultat de la catégorie « autres administrations déconcentrées de l'État » n'est pas représentatif, car il ne correspond qu'à un seul répondant.

87 % des réponses émises par les entreprises interrogées (car elles ont pu s'exprimer plusieurs fois selon les thématiques qui les concernent) affirment que l'intervention de la DREAL a permis de mieux comprendre et de mieux prendre en compte les enjeux environnementaux.

	Oui très bien	Plutôt oui	% positif	Plutôt non	Pas du tout	% négatif
Elle applique une réglementation qui vous concerne	65	82	90 %	11	5	10 %
Elle vous accompagne sur un projet	37	32	90 %	6	2	10 %
Elle vous a sollicité.e	19	34	78 %	12	3	22 %
Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	6	16	96 %	1	0	4 %
Elle est prestataire de service pour votre structure	0	4	100,0 %	0	0	0 %
total	127	168	88 %	30	10	12 %

La DREAL a permis de mieux comprendre et de mieux prendre en compte les enjeux environnementaux dans 90 % des réponses émises par les répondants en contact avec la DREAL pour l'application d'une réglementation ou pour l'accompagnement/accompagnement des projets.

Neuf internautes ont déposé un commentaire en complément de leurs réponses :

- entreprise – risques industriels et installations classées, carrières « Nous tenons à souligner la qualité des échanges avec la DREAL dans le cadre de notre dossier d'autorisation et des travaux associés. (entreprise) »
- entreprise – transports routiers et véhicules « Aucune information sur l'environnement. La DREAL m'a servi juste pour avoir la licence de transport. »
- entreprise – économie circulaire et gestion des déchets « cadre réglementaire français beaucoup trop rigide vs cadre européen (sortie statut déchets), complexité des procédures --> il semble y avoir une antinomie entre les projets gouvernementaux 'transition écologique' et la réalité du terrain. »
- entreprise – transports routiers et véhicules « Nous n'avons pas de retour de la DREAL sur l'écologie et leur implication dans ce domaine même si nous sommes conscients de l'impact de notre activité sur l'environnement. »

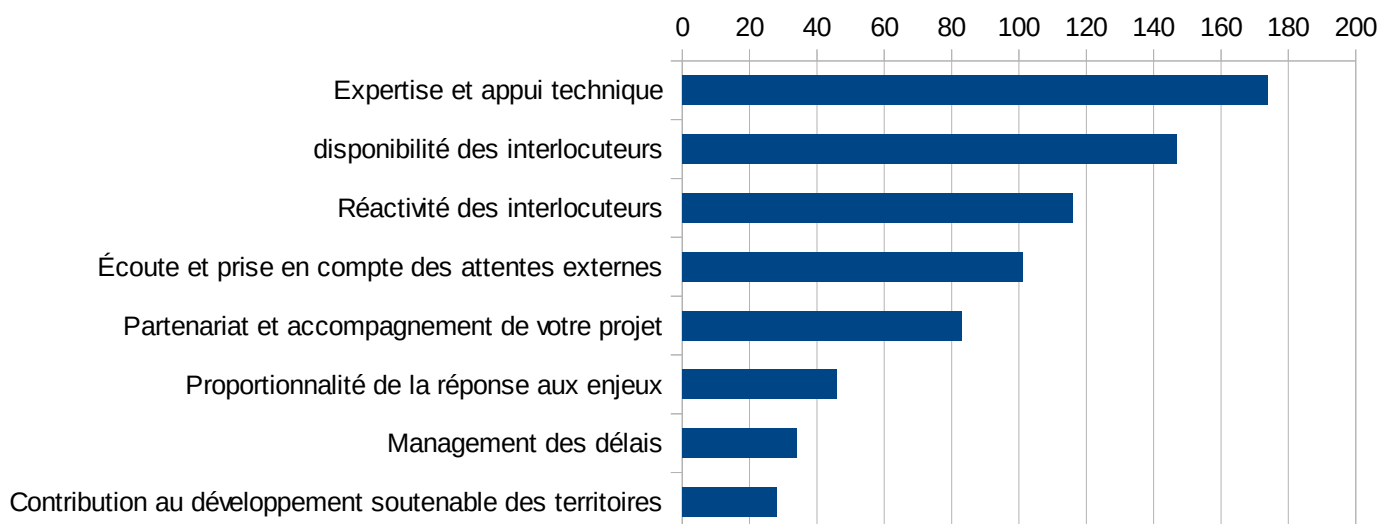
- entreprise – transports routiers et véhicules « Une conférence pour nous présenter les différentes responsabilités de la DREAL et en quoi chaque entreprise peut y contribuer. »
- association – biodiversité, nature, eau, mer et littoral « Importance du partenariat pluriannuel, décliné annuellement au travers des besoins de chaque partie (intérêt d'un temps d'échange annuel consacré) »
- autres administrations de l'État en région ou en département – sites et paysages « Les inspecteurs des sites font un métier bien cadré, aux compétences ciblées et ils exercent leurs fonctions avec sérieux, disponibilité et motivation. »
- EP et opérateur de l'État en région – biodiversité, nature, eau, mer et littoral « compétences solides en matière de biodiversité sur lesquelles on peut s'appuyer. »
- EP et opérateur de l'État en région – biodiversité, nature, eau, mer et littoral, risques naturels et prévision des crues, sites et paysages, autorité environnementale, diffusion de connaissances « L'outil CARMEN est particulièrement apprécié et utile. »

3. La connaissance de la DREAL

3.1. L'identification de points forts de la DREAL

Le tableau ci-après recense l'ensemble des réponses (plusieurs réponses possibles) par thématique.

Le point fort le plus cité est l'expertise technique (174 occurrences) et cet avis semble porter sur l'ensemble des missions de la DREAL, car il est le plus cité dans toutes les thématiques sauf une (voir ci-après le paragraphe 3.4).



3.2. Les points forts selon la structure d'appartenance

	DDTM, DDCSPP, DIRNO, DIRMER, DREAL	établissements publics et opérateurs de l'État en région	entreprises	préfecture de région et préfectures de département	autres administrations déconcentrées de l'État	collectivités	associations	autre	total
Expertise et appui technique	6	18	76	6	1	13	36	18	174
Management des délais	3	6	21	1	0	1	2	0	34
Écoute et prise en compte des attentes externes	3	11	50	3	0	8	21	5	101
disponibilité des interlocuteurs	8	9	66	6	1	7	32	18	147
Réactivité des interlocuteurs	5	10	55	5	1	7	29	4	116

	DDTM, DDCSP, DIRNO, DIRMER, DREAL	établissements publics et opérateurs de l'État en région	entreprises	préfecture de région et préfectures de département	autres administrations déconcentrées de l'État	collectivités	associations	autre	total
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	2	4	30	1	1	4	1	3	46
Partenariat et accompagnement de votre projet	3	6	32	1	0	7	21	13	83
Contribution au développement soutenable des territoires	1	3	8	0	1	1	14	0	28
Total	31	67	338	23	5	48	156	61	729

Quelle que soit la structure d'appartenance des répondants, l'**expertise et l'appui technique** sont presque toujours le point fort le plus cité.

Les entreprises mettent ensuite en avant :

- la disponibilité des interlocuteurs,
- la réactivité des interlocuteurs,
- et l'écoute et la prise en compte des attentes externes.

Les répondants avaient également la possibilité d'ajouter un ou plusieurs points forts non listés, mais aucun autre point fort n'a été cité.

3.3. Les points forts de la DREAL selon le type de relations

Les répondants peuvent être en relation avec la DREAL pour plusieurs raisons. Un même répondant peut donc avoir coché plusieurs types de relations ; ses réponses quant aux points forts sont comptabilisées autant de fois que les types de relations choisis, ce qui explique les totaux supérieurs à ceux du tableau précédent.

	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous accompagne sur un projet	Elle vous a sollicité.e	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Elle est prestataire de service pour votre structure	total
Expertise et appui technique	131	57	53	23	5	269
Management des délais	31	11	12	8	2	64
Écoute et prise en compte des attentes externes	77	32	38	14	2	163
disponibilité des interlocuteurs	107	41	39	17	7	211
Réactivité des interlocuteurs	89	31	34	13	4	171
Proportionnalité de la réponse aux enjeux	40	18	18	5	1	82
Partenariat et accompagnement	50	37	28	10	3	128

	Elle applique une réglementation qui vous concerne	Elle vous accompagne sur un projet	Elle vous a sollicité.e	Vous êtes un prestataire externe de la DREAL	Elle est prestataire de service pour votre structure	total
de votre projet						
Contribution au développement soutenable des territoires	11	4	16	5	0	36
Total	536	231	238	95	24	1124

Quel que soit le type de relation des répondants avec la DREAL, les 2 points forts les plus cités sont **l'expertise et l'appui technique** et **la disponibilité des interlocuteurs**.

Les 3 points forts les moins cités sont la **contribution au développement soutenable du territoire**, le **management des délais** et la **proportionnalité de la réponse aux enjeux**.

3.4. Les points forts de la DREAL selon les politiques publiques portées par la DREAL

	Expertise et appui technique	Management des délais	Écoute et prise en compte des attentes externes	disponibilité des interlocuteurs	Réactivité des interlocuteurs	Proportionnalité de la réponse aux enjeux	Partenariat et accompagnement de votre projet	Contribution au développement soutenable des territoires
Transition écologique et solidaire	4	1	3	4	3	1	3	1
Climat, air, énergie	8	0	3	7	4	1	3	2
Economie circulaire et gestion des déchets	10	1	3	8	5	1	4	2
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	19	5	11	19	13	2	12	3
Risques industriels et installations classées, carrières	41	11	28	33	27	23	17	7
Risques naturels et prévision des crues	10	0	4	8	5	2	6	2
Logement, construction	5	0	1	2	2	2	5	1
Cohésion des territoires	1	0	0	1	0	0	1	0
Aménagement, urbanisme, planification	5	0	3	3	2	0	4	2
Sites et paysages	8	1	4	7	6	1	4	2
Transports routiers et véhicules	25	6	13	28	25	3	9	0
Mobilités durables et infrastructures	3	0	1	3	1	0	2	1
Autorité environnementale	19	5	14	12	11	7	6	2
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques)	11	1	8	6	7	2	5	1

	Expertise et appui technique	Management des délais	Écoute et prise en compte des attentes externes	disponibilité des interlocuteurs	Réactivité des interlocuteurs	Proportionnalité de la réponse aux enjeux	Partenariat et accompagnement de votre projet	Contribution au développement soutenable des territoires
Laboratoire d'hydrobiologie	1	0	1	1	1	0	0	0
Fonctions support de la DREAL	1	1	2	2	2	0	1	0
Gestion régionale et pilotage, prestations de services	3	2	2	3	2	2	2	2

L'**expertise et l'appui technique** est le point fort le plus cité ; il arrive en tête pour treize des thématiques proposées, avec ensuite la **disponibilité des interlocuteurs**.

3.5. Améliorations attendues – verbatim

a) du point de vue des entreprises – 13 expressions

- « Simplification des demandes des valorisations des CEE. » (climat air énergie)
- « Écoute, conseil et proportionnalité des demandes par rapport aux enjeux. » (climat, air, énergie ; économie circulaire et gestion des déchets ; biodiversité, nature, eau, mer et littoral ; risques industriels et installations classées ; autorité environnementale)
- « Soutien, appuyer des filières de recyclage des déchets. » (économie circulaire et gestion des déchets)
- « Meilleure expertise des inspecteurs. » (risques industriels et installations classées)
- « Conseil. » (risques naturels et prévision des crues)
- « Beaucoup plus de connaissances, car nos questions restent sans réponse bien trop souvent. » (transports routiers et véhicules)
- « Plus à l'écoute des experts métiers (réseaux de contrôle technique). » (transports routiers et véhicules)
- « Une réactivité plus importante. » (transports routiers et véhicules)
- « Informations complémentaires légales sur le transport routier. » (transports routiers et véhicules)
- « Plus d'information concernant les réglementations à venir. » (transports routiers et véhicules)
- « Plus d'inspection sur le terrain. » (transports routiers et véhicules)
- « Explication de la démarche des contrôles routiers. » (transports routiers et véhicules)
- « Plus de proactivité. » (diffusion de connaissances)

b) du point de vue des collectivités

Aucune expression.

c) du point de vue des associations – 9 expressions

- « Renforcer les dynamiques de partenariat associatifs » (biodiversité, nature, eau, mer et littoral)
- « Contrôle intensifié des installations à problèmes pour l'environnement » (risques industriels et installations classées)
- « Renforcer l'information pour permettre une meilleure anticipation du volet biodiversité des projets d'aménagement » (aménagement, urbanisme, planification)
- « Meilleure organisation des échanges de données entre ODIN et têtes de réseau connaissance, notamment redescende des données issues de BE. » (sites et paysages)
- « Des mises en demeure dès que nécessaires » (autorité environnementale)
- « Être directement sollicités par la DREAL pour apporter notre expertise, plutôt que par les porteurs de projets. » (autorité environnementale)
- « Rendre plus lisible notre action » (diffusion de connaissances)

« Plus de rapidité dans les paiements » (fonctions support de la DREAL)

« Plus de rapidité pour l'instruction des dossiers » (gestion régionale et pilotage - prestations de services)

d) du point de vue de la préfecture de région et des préfectures de départements – 2 expressions

Aucune expression

e) du point de vue des DDT(M) – DDCS(PP) – DIRNO - DIRMER – 4 expressions

« Pragmatisme et proportionnalité des avis (biodiversité, nature, eau, mer et littoral)

« Amélioration des délais (mais difficile en fonction des moyens) » (risques naturels et prévision des crues)

« Amélioration des délais, meilleure hiérarchisation des enjeux » (autorité environnementale)

« Plus de recours à la visioconférence » (gestion régionale et pilotage – prestations de services)

f) du point de vue des établissements publics et opérateurs de l'État en région – 3 expressions

« Meilleure prise en compte des enjeux environnementaux » (biodiversité, nature, eau, mer et littoral, aménagement, urbanisme, planification, autorité environnementale)

« La diffusion des éléments de connaissances des risques (études, modélisations...) » (risques naturels et prévision des crues)

« Partager les informations, échanger plus systématiquement » (autorité environnementale)

g) Du point de vue des autres – 2 expressions

« Meilleure accessibilité de la documentation en ligne » (notaire) (risques industriels et installations classées)

« Plus d'information sur sa mission » (notaire) (autorité environnementale)

4. Accueil et informations disponibles

4.1. Vos interlocuteurs à la DREAL

Globalement, les réponses sont très **positives**. Le taux de **satisfaction** se situe entre **88 % et 93 %** selon les questions.

	Trouvez-vous le bon interlocuteur à la DREAL ?		Le niveau d'expertise de votre interlocuteur est-il satisfaisant ?		Les réponses apportées par votre interlocuteur sont-elles satisfaisantes ?		Les interventions de la DREAL sont-elles adaptées à vos demandes, à vos attentes ?	
	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non
Transition écologique et solidaire (14)	4	1	5	0	4	0	3	1
Climat, air, énergie (20)	13	0	12	1	11	1	10	2
Économie circulaire et gestion des déchets	14	0	13	1	11	2	16	3
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	21	0	21	1	18	1	16	3
Risques industriels et installations classées, carrières	48	2	48	2	47	3	45	4
Risques naturels et prévision des crues	11	0	10	1	9	1	8	2
Logement, construction	7	0	6	0	6	0	7	0
Cohésion des territoires	1	0	1	0	1	0	1	0
Aménagement, urbanisme, planification	7	0	6	0	5	1	6	1
Sites et paysages	7	1	8	0	7	0	6	1

	Trouvez-vous le bon interlocuteur à la DREAL ?		Le niveau d'expertise de votre interlocuteur est-il satisfaisant ?		Les réponses apportées par votre interlocuteur sont-elles satisfaisantes ?		Les interventions de la DREAL sont-elles adaptées à vos demandes, à vos attentes ?	
Transports routiers et véhicules	35	1	33	3	32	4	35	1
Mobilités durables et infrastructures	3	1	4	0	3	0	2	0
Autorité environnementale	24	1	23	2	22	3	19	4
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	11	0	11	0	9	1	8	1
Laboratoire d'hydrobiologie	1	0	1	0	1	0	1	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	4	1	4	1	4	1	3	1
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	3	1	3	1	3	1	3	1
	214	9	209	13	194	19	189	25
	96 %	4 %	94 %	6 %	91 %	9 %	88 %	12 %

Les bénéficiaires ayant manifesté une insatisfaction étaient invités à préciser pourquoi les interventions de la DREAL n'avaient pas répondu à leurs attentes :

- « L'industriel se moque des gens et la DREAL ne se fait pas suffisamment respecter. » (association)
- « Stratégie de réaction aux problématiques d'érosion de la biodiversité, du réchauffement climatique très en deçà de ce qu'il faut. Mais c'est une responsabilité portée par l'État, la DREAL ne fait que mettre en œuvre au mieux avec les moyens qui lui sont alloués. » (association)
- « On a 20 ans pour changer le monde et les réglementations sont à changer. Une fronde des fonctionnaires est nécessaire pour changer le comportement des élus et gouvernants. » (association)
- « Nos relations s'inscrivent beaucoup trop dans un processus de contrôle, de prescription et de mise en demeure mais pas suffisamment dans un domaine de conseil et d'accompagnement de l'industriel. » (entreprise)
- « Préfère reposer des questions que de prendre position. » (entreprise)

4.2. L'accueil et la prise en charge à la DREAL

a) Accueil téléphonique

Êtes-vous correctement accueilli.e au téléphone à la DREAL ?	oui	non	non concerné ou sans avis
Site de Rouen cité administrative (services du siège)	53	0	52
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	18	0	80
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)	38	0	65
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	3	0	94

Êtes-vous correctement accueilli.e au téléphone à la DREAL ?	oui	non	non concerné ou sans avis
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	3	0	94
Site du Havre unité départementale du Havre	23	0	76
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	10	0	89
	148	0	550

Êtes-vous rapidement orienté.e vers le bon interlocuteur ou informé.e des possibilités ultérieures de le joindre ?	oui	non	non concerné ou sans avis
Site de Rouen cité administrative (services du siège)	50	2	52
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	18	1	78
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)	38	0	66
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	3	0	94
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	3	0	92
Site du Havre unité départementale du Havre	24	0	73
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	8	0	90
	144	3	545

b) Accueil physique

77 bénéficiaires déclarent s'être déjà rendus sur au moins un site de la DREAL (plusieurs réponses possibles) :

Site de Rouen cité administrative (services du siège)	39
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen-Dieppe)	13
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Calvados)	31
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	1
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	4
Site du Havre unité départementale du Havre	16

Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	3
---	---

Dix-neuf usagers déclarent s'être présentés spontanément et soixante-quatre déclarent être venus après avoir pris rendez-vous. Les usagers des unités départementales ne se rendent donc pas majoritairement spontanément dans leurs bureaux : ils ont plutôt le réflexe de prendre rendez-vous. Lorsqu'il s'agit d'industriels, d'une part ils savent que l'inspecteur qui assure le suivi de leur entreprise est en inspection une partie de son temps, d'autre part, ils savent que les questions qu'ils souhaitent aborder avec l'UD peuvent nécessiter un rendez-vous assez long.

Sites de la DREAL :	Quelle a été la qualité de l'accueil qui vous a été réservé.e ?		Avez-vous rapidement été orienté.e vers le bon interlocuteur ou informé.e des possibilités ultérieures de le rencontrer ?	
	Très ou assez satisfaisant	Peu ou pas du tout satisfaisant	oui	non
Site de Rouen cité administrative (services du siège)	39	0	33	0
Site de Rouen rue Dufay (laboratoire d'hydrobiologie et unité départementale Rouen- Dieppe)	8	0	8	0
Site de Caen rue du recteur Daure (services du siège et unité départementale du Cal- vados)	5	0	5	0
Site d'Alençon unité départementale de l'Orne	8	0	3	0
Site d'Angerville-la-Campagne unité départementale de l'Eure	0	0	0	0
Site du Havre unité départementale du Havre	3	0	3	0
Site de Saint-Lô unité départementale de la Manche	1	0	1	0

4.3. Le traitement des demandes par la DREAL

Le traitement par la DREAL de vos courriers et / ou courriels est-il satisfaisant ?		
Thématique	oui	non
Transition écologique et solidaire	1	0
Climat, air, énergie	11	1
Économie circulaire et gestion des déchets	9	1
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	18	1
Risques industriels et installations classées, carrières	42	3
Risques naturels et prévision des crues	6	1
Logement, construction	6	0
Cohésion des territoires	0	0
Aménagement, urbanisme, planification	6	0
Sites et paysages	7	0
Transports routiers et véhicules	31	2
Mobilités durables et infrastructures	1	0
Autorité environnementale	19	2
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	5	0
Laboratoire d'hydrobiologie	2	0
Fonctions support de la DREAL (logistique, finances...)	4	0
Gestion régionale et pilotage - prestations de services	4	0

Sur l'ensemble des 182 réponses à cette question (plusieurs réponses possibles par répondant selon le nombre de thématiques choisies au début du questionnaire), 171, soit 94 %, sont positives.

Les 11 répondants insatisfaits se sont exprimés quant à la cause de leur mécontentement :

- Climat, air, énergie :
 - « Pas de retour sur la clôture des écarts et des observations. »
- Économie circulaire et gestion des déchets
 - « Pas de retour sur la clôture des écarts et des observations »
- Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)
 - « Pas de retour sur la clôture des écarts et des observations »
- Risques industriels et installations classées, carrières :
 - « Pas de retour sur la clôture des écarts et des observations »
 - « Pas de récépissé de réception des courriers »
 - « Reprise des réponses de l'industriel transmises uniquement »
- Transports routiers et véhicules :
 - « L'attente d'une réponse a été longue. »
- Autorité environnementale :

- « Pas de retour sur la clôture des écarts et des observations »
- « Autorité non exercée (association) »

4.4. Le site internet

81 usagers déclarent avoir déjà consulté le site internet de la DREAL et 30 déclarent ne l'avoir pas consulté. Les questions suivantes n'ont été posées qu'aux 47 usagers ayant déjà consulté le site internet de la DREAL.

Les **fréquences de consultation du site internet** déclarées par les répondants se répartissent comme suit :

Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	De temps en temps
3	11	67

Les **catégories d'informations** recherchées par les internautes sont les suivantes (en nombre de réponses et par ordre décroissant) :

Données cartographiques	37
Présentation de la DREAL Normandie	37
Informations thématiques (habitat, nature, risques, etc.)	32
Études et publications	25
Avis de l'autorité environnementale	17
Données communales	12
Grands dossiers	10
Données communales	13
Avis et consultation du public	8
Marchés publics	3
Autre	0

Les **informations thématiques** recherchées par les internautes sont les suivantes (en nombre de réponses) :

Risques industriels et naturels	19
Eau, nature, mer et littoral	11
Développement durable et connaissances	8
Transports et véhicules	7
Climat, air, transition énergétique	5
Habitat, aménagement, construction, paysages	5
Mobilités, infrastructures	2

74 répondants déclarent trouver sur le site internet les informations qu'ils recherchent, 6 répondants déclarent ne pas les trouver. Sur ces 4 répondants, 3 se sont exprimés pour expliquer les raisons de leur insatisfaction :

- « Les bilans sur les déchets ne sont pas fournis. » (association)
- « Meilleure accessibilité des données (plus intuitive). » (DDTM, DDCSPP, DIRNO, DIRMER, DREAL)
- « Un organigramme complet » (entreprise)

La **page d'accueil du site internet** est considérée comme suffisamment complète par 69 répondants et insuffisante pour 8 répondants. Un répondant s'est exprimé à ce sujet :

« Améliorer le moteur de recherche (plus le thème de la recherche est précis plus il y a de correspondances) » (en-

treprise)

Les onglets thématiques du site internet donnent satisfaction puisque 69 répondent estiment que les informations présentées dans ces onglets sont complètes ; seuls 5 répondent les estiment incomplètes. En particulier, les 16 internautes en relation avec la DREAL sur la thématique « Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques...) » et ayant déjà consulté au moins une fois le site internet de la DREAL (10 sur les 16), étaient interrogés sur l'onglet "Données, cartes et publications" de ce site : 1 n'a pas recherché d'informations sur cet onglet, et 9 ont recherché les informations qui les intéressaient sur cet onglet, mais l'un deux a déclaré ne pas avoir trouvé les informations recherchées..

Un espace d'expression libre était proposé afin de recueillir les thématiques portées par le ministère de la transition écologique et solidaire et/ou le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales que les répondants souhaiteraient voir développée(s) sur le site internet. Un répondant issu d'une « autre administration déconcentrée de l'État en région ou en département » s'est exprimé :

« Je m'intéresse surtout aux données cartographiques sur le territoire. »

Les sites internet ministériels des ministères de la transition écologique et solidaire et ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sont très peu consultés par les répondants, en particulier celui du MCTRCT :

Consultation du site internet...	oui	%	non	%
... du MTES	30	28 %	79	72 %
... du MCTRCT	9	8 %	97	92 %

Une collectivité a déposé un commentaire : « Accès non intuitif à certaines rubriques dont les avis de l'autorité environnementale. »

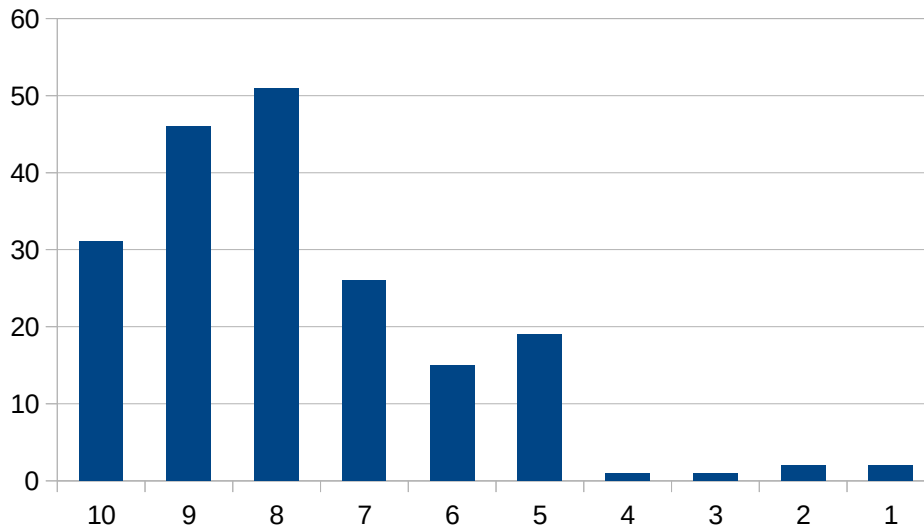
5. et pour finir....

5.1. Perception globale de la DREAL

Quelle est votre perception de la DREAL sur les thématiques qui vous concernent directement ?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	moyenne
Transition écologique et solidaire	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6
Climat, air, énergie	3	3	3	1	1	1	0	0	0	0	8,3
Économie circulaire et gestion des déchets	1	0	5	1	2	2	0	0	0	0	7,2
Biodiversité, nature, eau, mer et littoral (yc granulats marins)	2	6	4	3	1	1	0	0	0	0	8,1
Risques industriels et installations classées, carrières	8	14	12	7	3	4	0	0	0	1	8
Risques naturels et prévision des crues	2	2	2	2	0	1	0	0	0	0	8,1
Logement, construction	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	s.o.
Cohésion des territoires	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	s.o.
Aménagement, urbanisme, planification	1	2	1	0	1	2	0	0	0	0	7,4
Sites et paysages	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9,2
Transports routiers et véhicules	5	8	11	5	0	5	0	0	0	1	7,7
Mobilités durables et infrastructures	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8
Autorité environnementale	3	4	7	5	2	1	1	1	1	0	7,3
Diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ...)	4	1	1	1	1	1	0	0	1	0	7,7
Laboratoire d'hydrobiologie	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Fonctions support de la DREAL (logistique, fi-	0	1	2	0	1	1	0	0	0	0	7,2

nances...)											
Gestion régionale et pilotage – prestations de services	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	8,3
Occurrences de chaque note	31	46	51	26	15	19	1	1	2	2	7,8

Les notes données par les répondants se répartissent ainsi :



96 % des réponses sont supérieures ou égales à 5/10 et 79 % des réponses sont supérieures à 7/10. La moyenne générale des notes attribuées par les répondants est de 7,79. Chaque répondant a attribué une note à la DREAL pour chacune des thématiques pour lesquelles il a déclaré être en relation avec la DREAL, ce qui explique le nombre total de réponses (194).

Les thématiques obtiennent des moyennes s'échelonnant entre 6/10 et 9,2/10. Toutefois le nombre très variable de répondants d'une thématique à l'autre ne permet pas de comparer les moyennes entre elles.

5.2. Remarques, et suggestions complémentaires

6 expressions ont été enregistrées :

- « Certaines demandes de la DREAL (heureusement pas la majorité) ne s'inscrivent pas dans un cadre réglementaire et freinent certains dossiers d'agrément centres CT et/ou contrôleurs CT. Certes le nom des textes réglementaires est mis en référence mais les demandes ne sont pas légitimes par rapport au contenu de ces textes.. » (entreprise)
- « Une réactivité plus importante. » (entreprise)
- « plus de visio et moins de présentiel (réunions) » (DDTM DDCCS DDPP DIRMER DIRNO DREAL)
- « Une réunion annuelle des enjeux à venir. » (entreprise).
- « Continuer de travailler avec la DREAL dans une démarche constructive » (entreprise)
- « Il est parfois difficile de joindre son interlocuteur au téléphone. L'absence d'un standard est préjudiciable. » (entreprise)

35 répondants ont communiqué leurs coordonnées, dont 24 entreprises, 4 associations, 2 collectivités, 1 préfecture, 1 autre administration de l'État en région ou en département, 1 établissement public ou opérateur de l'État, 1 notaire et 1 société publique locale.

Dix répondants identifiés ont fait part des **informations qu'ils souhaiteraient recevoir** :

- « Ce qui concerne les ICPE » (préfecture)
- « études techniques, bonnes pratiques » (entreprise)
- « Administrative » (entreprise)
- « La nouvelle législation sur les transports routiers de marchandises, le cas échéant sur l'activité de déménagement éventuellement par Newsletter. » (entreprise)
- « amélioration pour le développement durable avec les aides » (entreprise)
- « Sur l'activité transport. » (entreprise)

- « Ce en quoi je pourrais contribuer en tant que citoyen et/ou chef d'entreprise » (entreprise)
- « concernant le biodiversité et les zones humides (actualité, données ...) » (agence de l'eau Seine-Normandie)
- « Évolutions juridiques et réglementaires. Infos sur les publications, études, analyses de la DREAL. » (association)
- « Les éventuelles modifications dans le domaine du transport. » (entreprise)
- « Dans le domaine des Transports routiers principalement ; » (entreprise)
- « Les informations liées aux ICPE et sujets liés à l'eau » (entreprise)
- « Échange sur les réponses au questionnaire » (entreprise)