

Accompagner La Réunion sur la voie du développement durable

DEAL Réunion Questionnaire de satisfaction 2016

Votre avis nous intéresse

La direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DEAL) de La Réunion a engagé une démarche d'écoute externe afin de connaître et mesurer votre niveau de satisfaction et vos attentes en tant que partenaire ou usagers de nos services. Le présent document s'inscrit dans cette démarche et nous aidera à identifier et à mettre en place des actions visant à améliorer la qualité des services rendus.

Ainsi, vous êtes invité(e) à le retourner complété :

- par courrier à : DEAL Réunion – Mission communication – 2, rue Juliette Dodu - CS41009 – 97743 Saint-Denis cedex 9

- par courriel à : communication.deal-reunion@developpement-durable.gouv.fr

Ce questionnaire est également disponible en ligne à l'adresse suivante :

<http://enqueteur.reunion.developpement-durable.gouv.fr/index.php?sid=64147&lang=fr>

La direction de la DEAL, vous remercie par avance

A. CONNAISSANCE DE LA DEAL

1. Connaissez-vous les principales activités (ou les domaines d'intervention) de la DEAL Réunion ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui, tout à fait | <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment mais je souhaiterais plus d'informations |
| <input type="checkbox"/> Oui, à peu près | <input type="checkbox"/> Non, pas du tout |

2. Connaissez-vous l'organisation de la DEAL, ses structures, son fonctionnement ?

- Oui Non

3. Avec le(s)quel(s) de ses service(s), êtes-vous principalement en contact (plusieurs réponses possibles) ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Direction | <input type="checkbox"/> Service Prévention des Risques Naturels et Routiers (SPRINR) |
| <input type="checkbox"/> Service Aménagement durable, Energie, Climat (SADEC) | <input type="checkbox"/> Antenne Est (Saint-Benoît) |
| <input type="checkbox"/> Service Connaissance, Evaluation, Développement durable (SCED) | <input type="checkbox"/> Antenne Ouest (Saint-Paul) |
| <input type="checkbox"/> Service Eau et Biodiversité (SEB) | <input type="checkbox"/> Antenne Sud (Saint-Pierre) |
| <input type="checkbox"/> Secrétariat Général (SG) | <input type="checkbox"/> Mission coopération internationale Océan indien, cabinet et coordination territoriale |
| <input type="checkbox"/> Service Habitat – Logement social (SHLS) | <input type="checkbox"/> Mission Pilotage de la qualité, des BOP et de la Performance |
| <input type="checkbox"/> Service Prévention des Risques et Environnement Industriels (SPREI) | <input type="checkbox"/> Mission communication |

B. VOTRE RELATION AVEC LA DEAL

4. Aujourd'hui, à quelle fréquence êtes-vous en relation avec la DEAL ?

- Fréquemment
- Ponctuellement
- Occasionnellement

5. Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous en relation avec la DEAL (plusieurs réponses possibles) ?

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pour obtenir une autorisation (réglementation) <input type="checkbox"/> Pour obtenir une décision <input type="checkbox"/> Pour obtenir un financement | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pour obtenir un conseil ou un accompagnement sur un projet <input type="checkbox"/> Vous êtes un prestataire externe de la DEAL <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : |
|---|--|

6. Vous êtes en relation avec la DEAL au titre (plusieurs réponses possibles) :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> de l'aménagement, urbanisme, planification <input type="checkbox"/> des sites, paysages et littoral <input type="checkbox"/> du logement et de la construction <input type="checkbox"/> de l'évaluation environnementale <input type="checkbox"/> de l'énergie, air, climat <input type="checkbox"/> des risques naturels et prévision des crues <input type="checkbox"/> des risques industriels et installations classées | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> de la biodiversité, de la nature, de l'eau, <input type="checkbox"/> de la mobilité, des déplacements <input type="checkbox"/> des transports routiers et véhicules <input type="checkbox"/> de l'éducation à l'environnement et au développement durable <input type="checkbox"/> de la diffusion de connaissances (études, cartes, statistiques ..) <input type="checkbox"/> de la sécurité et de l'éducation routières <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : |
|--|---|

7. En qualité de :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Service de l'État <input type="checkbox"/> Collectivité territoriale <input type="checkbox"/> Établissement public <input type="checkbox"/> Organisation professionnelle ou chambre consulaire <input type="checkbox"/> Bailleur | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bureau d'études <input type="checkbox"/> Entreprise <input type="checkbox"/> Association <input type="checkbox"/> Particulier <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : |
|---|--|

8. Trouvez-vous facilement le bon interlocuteur au sein de la DEAL ?

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toujours ou presque <input type="checkbox"/> Souvent | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Difficilement <input type="checkbox"/> Non pas du tout |
|--|--|

9. Comment qualifiez-vous aujourd'hui le service rendu par les services de la DEAL ?

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Capacité à mettre en œuvre les politiques de développement durable et du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expertise et appui technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité, accessibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Écoute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réactivité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en compte des problématiques de terrain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication sur ses actions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Comment qualifiez-vous globalement la qualité de votre relation avec les services de la DEAL ?

- Très satisfaisante Peu satisfaisante
 Assez satisfaisante Pas satisfaisante

C. DIFFUSION DE L'INFORMATION

11. La DEAL vient de publier son « Bilan d'activités 2015 », avez-vous pris connaissance de ce document ?

(Ce document peut-être consulté sur notre site internet à l'adresse suivante : <http://www.reunion.developpement-durable.gouv.fr/bilan-d-activite-2015-de-la-deal-reunion-a563.html>)

- Oui Non

12. Quelle appréciation portez-vous sur ce document ?

	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante
Le format	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mise en page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le nombre de pages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les illustrations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contenu / les données chiffrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Consultez-vous le site internet de la DEAL ?

- Oui Non

14. Si oui, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
le contenu de l'information disponible sur notre site internet (qualité, exhaustivité clarté des documents) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l'organisation de notre site internet (facilité d'accès, rapidité d'accès) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
la régularité de la mise à jour de notre site internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Avez-vous besoin de connaissances ou de données environnementales ?

- Oui Non

16. La base documentaire de la DEAL Réunion est accessible en ligne sur le portail SIDE*, portail du système d'information documentaire de l'environnement. Connaissez-vous ce portail ?

* Le portail SIDE est dédié à la diffusion des informations produites ou détenues par les services du ministère (services centraux, DREAL et DEAL). A La Réunion, il est accessible par www.side.developpement-durable.gouv.fr/EXPLOITATION/DRREUN/accueil-la-reunion.aspx

- Oui Non

17. L'avez-vous déjà consulté ?

- Oui Non

18. Avez-vous consulté les données d'information géographique de la DEAL de la Réunion mises en ligne par l'outil de cartographie dynamique CARMEN ?

* L'application CARMEN (CARtographie du Ministère chargé de l'Environnement) permet la mise à disposition du public de données et informations environnementales de la DEAL via des cartes géographiques accessibles à partir du site internet de la DEAL.

- Oui Non

19. Si oui, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
le contenu de l'information géographique mise en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
la facilité à l'accès aux données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. De nombreuses études et données statistiques dans le domaine de l'habitat et du logement sont mises en ligne sur le site internet de la DEAL. Les avez-vous consultées ?

- Oui Non

D. SUGGESTIONS/AMELIORATIONS

21. Qu'attendez-vous de la DEAL pour faciliter votre activité ?

Veuillez saisir votre commentaire ici :

22. Quelles suggestions feriez-vous pour l'amélioration des services de la DEAL ?

Veuillez saisir votre commentaire ici :

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire !