

Sondage 2018 : Niveau de satisfaction des prestations de l'Etat

Q1 La première prise de contact (par dossier) est

	INSATISFAISANTE (1)-	SATISFAISANTE (2)-	BONNE (3)-	TRÈS BONNE (4)-	SANS AVIS (5)-	TOTAL	MOYENNE PONDÉRÉE-
- DTE/SDT/HZB	10,26% 4	25,64% 10	38,46% 15	15,38% 6	10,26% 4	39	2,23
- DTE/SDT/Aménagement communal	7,50% 3	37,50% 15	30,00% 12	17,50% 7	7,50% 3	40	2,25
- DTE/DGE/Environnement industriel, urbain et rural	7,32% 3	19,51% 8	41,46% 17	14,63% 6	17,07% 7	41	2,15
- DTE/DGE/Energie	2,56% 1	20,51% 8	56,41% 22	10,26% 4	10,26% 4	39	2,44
- DTE/DGE/Ressources et patrimoine naturels	2,56% 1	20,51% 8	38,46% 15	10,26% 4	28,21% 11	39	1,90
- DIS/Communes et logement	0,00% 0	15,38% 6	43,59% 17	10,26% 4	30,77% 12	39	1,92
- DIS/Juridique et législatif	0,00% 0	18,42% 7	39,47% 15	7,89% 3	34,21% 13	38	1,79
- DIRH/CAMAC	0,00% 0	17,95% 7	61,54% 24	17,95% 7	2,56% 1	39	2,74
- DIRH/Information sur le territoire	0,00% 0	17,07% 7	43,90% 18	14,63% 6	24,39% 10	41	2,10
- DIRH/Direction des systèmes d'information	0,00% 0	15,00% 6	35,00% 14	7,50% 3	42,50% 17	40	1,57
- DIRH/DG mobilité et routes	0,00% 0	14,63% 6	51,22% 21	29,27% 12	4,88% 2	41	2,71
- DFIRE/Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	9,76% 4	39,02% 16	36,59% 15	9,76% 4	4,88% 2	41	2,27

Q2 Vos dossiers sont traités dans les délais légaux

	JAMAIS (1)-	PRESQUE JAMAIS (2)-	SOUVENT (3)-	PRESQUE TOUJOURS (4)-	TOUJOURS (5)-	SANS AVIS (6)-	TOTAL	MOYENNE PONDÉRÉE-
DTE/SDT/HZB	10,53% 4	23,68% 9	23,68% 9	21,05% 8	2,63% 1	18,42% 7	38	2,03
DTE/SDT/Aménagement communal	19,51% 8	34,15% 14	14,63% 6	7,32% 3	2,44% 1	21,95% 9	41	1,63
DTE/DG environnement/Environnement industriel, urbain et rural	5,00% 2	20,00% 8	22,50% 9	15,00% 6	7,50% 3	30,00% 12	40	1,88
DTE/DGE/Energie	0,00% 0	7,50% 3	37,50% 15	15,00% 6	12,50% 5	27,50% 11	40	2,23
DTE/DG environnement/Ressources et patrimoine naturels	2,50% 1	12,50% 5	37,50% 15	12,50% 5	10,00% 4	25,00% 10	40	2,17
DIS/Communes et logement	2,50% 1	5,00% 2	20,00% 8	22,50% 9	7,50% 3	42,50% 17	40	1,70
DIS/Juridique et législatif	2,63% 1	15,79% 6	23,68% 9	7,89% 3	5,26% 2	44,74% 17	38	1,50
DIRH/CAMAC	2,56% 1	20,51% 8	30,77% 12	33,33% 13	5,13% 2	7,69% 3	39	2,56
DIRH/Information sur le territoire	0,00% 0	5,00% 2	27,50% 11	17,50% 7	2,50% 1	47,50% 19	40	1,55
DIRH/Direction des systèmes d'information	2,50% 1	2,50% 1	27,50% 11	10,00% 4	0,00% 0	57,50% 23	40	1,20
DIRH/DG mobilité et routes	2,44% 1	17,07% 7	36,59% 15	19,51% 8	14,63% 6	9,76% 4	41	2,63
DFIRE/Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	4,88% 2	29,27% 12	34,15% 14	12,20% 5	4,88% 2	14,63% 6	41	2,22

Q3 Les déterminations cantonales éditées tiennent compte des sensibilités locales

	JAMAIS (1)-	PRESQUE JAMAIS (2)-	SOUVENT (3)-	PRESQUE TOUJOURS (4)-	TOUJOURS (5)-	SANS AVIS (6)-	TOTAL	MOYENNE PONDÉRÉE
- DTE/SDT/HZB	23,68% 9	23,68% 9	18,42% 7	5,26% 2	0,00% 0	28,95% 11	38	1,47
- DTE/SDT/Aménagement communal	12,20% 5	36,59% 15	26,83% 11	2,44% 1	0,00% 0	21,95% 9	41	1,76
- DTE/DGE/Environnement industriel, urbain et rural	7,50% 3	22,50% 9	30,00% 12	10,00% 4	0,00% 0	30,00% 12	40	1,82
- DTE/DGE/Energie	2,50% 1	17,50% 7	30,00% 12	5,00% 2	5,00% 2	40,00% 16	40	1,73
- DTE/DGE/Ressources et patrimoine naturels	5,00% 2	15,00% 6	35,00% 14	5,00% 2	2,50% 1	37,50% 15	40	1,73
- DIS/Communes et logement	2,50% 1	5,00% 2	12,50% 5	15,00% 6	2,50% 1	62,50% 25	40	1,23
- DIS/Juridique et législatif	5,00% 2	15,00% 6	17,50% 7	2,50% 1	0,00% 0	60,00% 24	40	0,97
- DIRH/CAMAC	7,69% 3	7,69% 3	25,64% 10	7,69% 3	0,00% 0	51,28% 20	39	1,31
- DIRH/Information sur le territoire	0,00% 0	7,32% 3	19,51% 8	7,32% 3	0,00% 0	65,85% 27	41	1,02
- DIRH/Direction des systèmes d'information	0,00% 0	5,00% 2	17,50% 7	2,50% 1	0,00% 0	75,00% 30	40	0,72
- DIRH/DG mobilité et routes	2,44% 1	17,07% 7	39,02% 16	21,95% 9	4,88% 2	14,63% 6	41	2,66
- DFIRE/Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	9,76% 4	29,27% 12	34,15% 14	7,32% 3	0,00% 0	19,51% 8	41	2,00

Q4 La disponibilité des collaborateurs en cours de processus est adéquate

	INSATISFAISANTE (1)-	SATISFAISANTE (2)-	BONNE (3)-	TRÈS BONNE (4)-	SANS AVIS (5)-	TOTAL	MOYENNE PONDÉRÉE-
DTE/SDT/HZB	12,50% 5	17,50% 7	37,50% 15	17,50% 7	15,00% 6	40	2,30
DTE/SDT/Aménagement communal	17,07% 7	31,71% 13	31,71% 13	7,32% 3	12,20% 5	41	2,05
DTE/DGE/Environnement industriel, urbain et rural	4,88% 2	29,27% 12	34,15% 14	14,63% 6	17,07% 7	41	2,24
DTE/DGE/Energie	0,00% 0	27,50% 11	45,00% 18	12,50% 5	15,00% 6	40	2,40
DTE/DGE/Ressources et patrimoine naturels	5,13% 2	17,95% 7	38,46% 15	12,82% 5	25,64% 10	39	2,08
DIS/Communes et logement	2,56% 1	10,26% 4	33,33% 13	10,26% 4	43,59% 17	39	1,64
DIS/Juridique et législatif	2,56% 1	25,64% 10	20,51% 8	15,38% 6	35,90% 14	39	1,77
DIRH/CAMAC	0,00% 0	20,00% 8	45,00% 18	30,00% 12	5,00% 2	40	2,95
DIRH/Information sur le territoire	0,00% 0	10,00% 4	42,50% 17	12,50% 5	35,00% 14	40	1,98
DIRH/Direction des systèmes d'information	0,00% 0	12,50% 5	27,50% 11	7,50% 3	52,50% 21	40	1,38
DIRH/DG mobilité et routes	2,44% 1	29,27% 12	29,27% 12	31,71% 13	7,32% 3	41	2,76
DFIRE/Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	9,76% 4	34,15% 14	29,27% 12	14,63% 6	12,20% 5	41	2,24

Q5 L'AVIATCO devrait intervenir auprès du/des service(s) suivant(s) pour le/les sensibiliser sur nos préoccupations

	OUI (1)-	NON (2)-	SANS AVIS (3)-	TOTAL-	MOYENNE PONDÉRÉE-
DTE/SDT/HZB	56,41% 22	15,38% 6	28,21% 11	39	0,56
DTE/SDT/Aménagement communal	70,73% 29	9,76% 4	19,51% 8	41	0,71
DTE/DGE/Environnement industriel, urbain et rural	35,00% 14	32,50% 13	32,50% 13	40	0,35
DTE/DGE/Energie	36,59% 15	34,15% 14	29,27% 12	41	0,37
DTE/DGE/Ressources et patrimoine naturels	29,27% 12	31,71% 13	39,02% 16	41	0,29
DIS/Communes et logement	17,07% 7	31,71% 13	51,22% 21	41	0,17
DIS/Juridique et législatif	24,39% 10	31,71% 13	43,90% 18	41	0,24
DIRH/CAMAC	51,22% 21	24,39% 10	24,39% 10	41	0,51
DIRH/Information sur le territoire	21,95% 9	41,46% 17	36,59% 15	41	0,22
DIRH/Direction des systèmes d'information	19,51% 8	31,71% 13	48,78% 20	41	0,20
DIRH/DG mobilité et routes	34,15% 14	46,34% 19	19,51% 8	41	0,34
DFIRE/Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	46,34% 19	31,71% 13	21,95% 9	41	0,46

Q6 La structure du service/division semble de l'extérieur adaptée

	OUI (1)-	PARTIELLEMENT (2)-	NON (3)-	SANS AVIS (4)-	TOTAL-	MOYENNE PONDÉRÉE-
DTE/SDT/HZB	27,03% 10	18,92% 7	18,92% 7	35,14% 13	37	1,38
DTE/SDT/Aménagement communal	14,63% 6	39,02% 16	21,95% 9	24,39% 10	41	1,44
DTE/DGE/Environnement industriel, urbain et rural	36,59% 15	19,51% 8	4,88% 2	39,02% 16	41	1,54
DTE/DGE/Energie	32,50% 13	25,00% 10	7,50% 3	35,00% 14	40	1,55
DTE/DGE/Ressources et patrimoine naturels	22,50% 9	20,00% 8	2,50% 1	55,00% 22	40	1,10
DIS/Communes et logement	32,50% 13	10,00% 4	0,00% 0	57,50% 23	40	1,18
DIS/Juridique et législatif	20,00% 8	20,00% 8	0,00% 0	60,00% 24	40	1,00
DIRH/CAMAC	43,59% 17	25,64% 10	5,13% 2	25,64% 10	39	1,87
DIRH/Information sur le territoire	36,59% 15	14,63% 6	0,00% 0	48,78% 20	41	1,39
DIRH/Direction des systèmes d'information	22,50% 9	15,00% 6	0,00% 0	62,50% 25	40	0,97
DIRH/DG mobilité et routes	43,90% 18	24,39% 10	4,88% 2	26,83% 11	41	1,85
DFIRE/Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	29,27% 12	39,02% 16	7,32% 3	24,39% 10	41	1,73

Q7 D'une manière générale que conseillerez-vous aux services de l'Etat



Avoir une meilleure coordination entre les services. D'être à l'écoute des spécificités locales.

11/12/2018 16:26 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Prendre en compte les préoccupations communales

06/12/2018 11:42 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Améliorer l'interaction avec les communes. Tenir compte des contextes locaux.

05/12/2018 09:13 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Il apparaît que les ressources humaines sont insuffisantes au SDT pour respecter les délais dans les cas de PGA et PAc. Afin de pondérer mes réponses au questionnaire, le SDT devant compiler les avis des différents services, ne sont-ils pas conditionnés par la remise tardive des réponses des autres services? Difficile à dire, mais il y a sûrement un lien.

04/12/2018 16:35 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Moins procédurier et plus impliqué

04/12/2018 15:10 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



S'entretenir avec les communes avant d'émettre un préavis qui contient des incompréhensions manifestes qui auraient pu être désamorçées en amont et arrêter de juger les projets sous l'angle de l'opportunité communale (même si l'autonomie communal se réduit comme peau de chagrin)

04/12/2018 13:58 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



De se concentrer sur l'essentiel et pas sur le superflu

04/12/2018 07:23 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Des horaires plus adaptés aux horaires communaux

03/12/2018 16:52 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



D'être plus réactif et en contact avec les services techniques communaux

03/12/2018 10:56 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



De ne pas oublier la notion de service public. C'est à eux d'être au service des communes et non le contraire.

03/12/2018 10:02 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Engager du personnel pour répondre aux communes dans des délais acceptables et en tenant compte des conditions locales et des spécificités des dossiers. Supprimer le "bouton prescriptions automatiques" de la synthèse CAMAC qui donne des kilomètres de prescriptions jamais adaptées mais que les communes doivent appliquer. Les services cantonaux devraient idéalement vérifier les prescriptions qu'ils édictent ou alors être beaucoup plus disponible pour les Communes.

03/12/2018 08:57 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



D'avoir plus de personnes "de terrain".

03/12/2018 08:54 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



De continuer à être performant.

28/11/2018 13:57 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



De mieux clarifier les limites des compétences

22/11/2018 08:51 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Meilleure coordination entre services, vision locale, faire preuve de bon sens!

19/11/2018 08:43 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Plus de dialogues entre services

19/11/2018 08:05 [Ajouter des balises](#) – [Afficher les réponses du participant](#)



Devenir des partenaires plus dynamique et tourné solutions, dans le sens d'évoluer vers de vrai "pousseur de dossiers".

17/11/2018 17:20[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



De nous écouter. Certes les règlements existent mais le Canton est tellement vaste qu'ils regorgent de spécificités. Il est impossible de faire un amalgame et des mêmes règlements pour tous

16/11/2018 16:29[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Une meilleure communication entre eux Des délais de traitement bien plus courts

15/11/2018 11:38[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



D'être plus réactifs. D'appliquer la nouvelle loi, en raccourcissant les procédures et leur durée. D'être plus disponibles, moins procéduriers et plus sensibles au contexte local.

15/11/2018 08:46[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Dans l'ensemble, nous sommes relativement satisfaits des services, mais nous n'avons pas à faire avec chacun des services mentionnés.

15/11/2018 08:12[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



De venir se confronter aux problématiques du terrain ou de donner plus de liberté d'action aux Communes. D'arrêter d'alourdir les procédures. Et de stopper la décharge systématique sur les Communes, au niveau des contrôles, vérifications et validations à effectuer sur leurs directives.

14/11/2018 16:19[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Améliorer la coordination de leurs tâches avec celles relevant des communes, principalement lorsque c'est la commune qui est chargée de vérifier la mise en œuvre et/ou que la décision cantonale a un impact sur la décision municipale.

14/11/2018 14:33[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



D'avoir une meilleure coordination entre eux D'alléger les procédures

14/11/2018 14:19[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Une attitude plus constructive, une plus grande confiance et autonomie laissée aux communes, une approche moins normative et plus pragmatique, plus ouverte, une attitude plus courageuse et visionnaire par rapport aux véritables enjeux de notre société, de notre Canton et de nos communes.

14/11/2018 14:13[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Être en pleine collaboration avec les services communaux. Être ensemble plutôt que contre. Être également attentif aux problématiques locales et trouver un moyen de réunir les exigences de tous.

14/11/2018 14:00[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



RAS

24/10/2018 14:15[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Ni interpréter ni inventer des règlements qui n'existent pas

24/10/2018 12:13[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)

Commentaires complémentaires

Meilleures salutations

04/12/2018 16:35[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



DTE/DGE/Energie – Problème pour le traitement de nos affaires non soumises à PC lorsqu'il y a une dérogation de la LVLne. La procédure est alourdie, car la DTE/DGE/Energie ne souhaite pas traiter en direct et impose de passer par la CAMAC (production d'un QG nécessaire).

04/12/2018 14:37[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



Plus ça va, plus on nous dit que ça va aller mieux et moins bien ça va....

04/12/2018 13:58[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)



De se mettre au service des et avec les communes De faire le ménage dans les chefs

04/12/2018 07:23[Ajouter des balises](#) –[Afficher les réponses du participant](#)