



Bilan de l'écoute 2021 auprès des associations

Dans le cadre de sa démarche qualité, la DREAL Centre-Val de Loire a lancé une action d'écoute visant à mesurer le niveau de satisfaction auprès des associations avec lesquelles elle est en relation.

Ce rapport a vocation à présenter les résultats collectés et les suites immédiates données.

Synthèse

- **Éléments généraux :**
 - ▶ Enquête menée d'octobre à décembre 2021 via un questionnaire en ligne.
 - ▶ Enquête triennale : dernière édition en 2018
 - ▶ 50 questionnaires ont pu être exploités (contre 35 en 2018)
 - ▶ Les principales thématiques représentées sont la biodiversité (24%), l'éducation à l'environnement (18%) et l'eau (15%).
- **Principaux résultats :**
 - ▶ La connaissance globale de la DREAL est jugée satisfaisante pour 57 % des participants (contre 58 % en 2018)
 - ▶ La DREAL est jugée joignable, au moins le plus souvent, par 75 % des participants (contre 65 % en 2018)
 - ▶ 70 % des répondants bénéficient d'un interlocuteur privilégié (contre 62 % en 2018)
 - ▶ Les prestations et activités de la DREAL sont jugées claires, compréhensibles et à l'écoute pour 2/3 des répondants
 - ▶ L'appréciation de l'adaptation aux enjeux, inférieur à 50 % en 2018, passe à 62 % en 2021
 - ▶ Pour 47 % des répondants, les réponses de traitement sont satisfaisantes (idem 2018).
 - ▶ La satisfaction moyenne des participants est notée à 6,9/10, identique à 2018
- **Suites données :**
 - ▶ Communication aux associations de notre dernier rapport d'activités pour mieux faire connaître nos domaines d'activités
 - ▶ Les différents commentaires et constats proposés par les associations ont été remontés à la Direction et aux services.
 - ▶ Grand chantier de modernisation de notre site internet en 2022 pour une meilleure accessibilité numérique

3. Taux de réponse et profil des participants

La DREAL a comptabilisé 63 réponses (59 en 2018), dont 50 réponses exploitables (35 en 2018), soit un taux de retour 46 % (contre 41 % en 2018). En raison des modalités d'envoi et d'enquête, il n'est pas possible d'assurer qu'il s'agisse d'associations différentes.

Les participants relèvent plutôt des thématiques biodiversité (24%), éducation à l'environnement (18%) et eau (15%), avec en moyenne, 3 à 4 thématiques par réponse (idem 2018).

5 participants indiquent que la DREAL est partie prenante de leur association (idem 2018) cf figure 1.

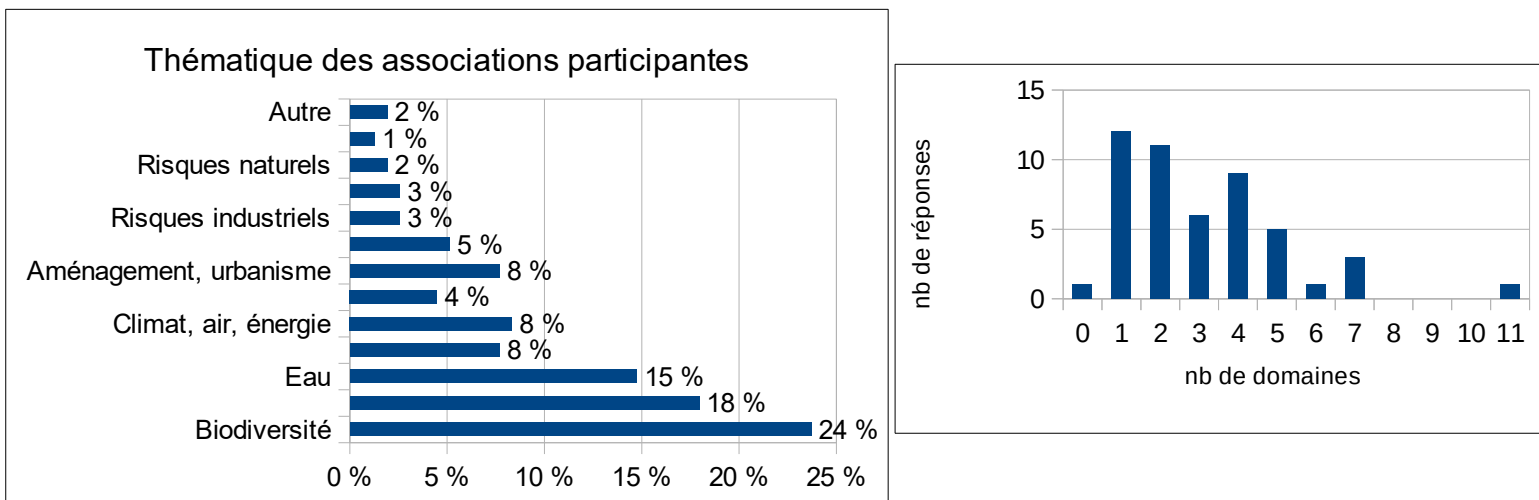


Figure 1 : Pour mieux vous connaître, pouvez-vous préciser vos domaines d'intervention ?

4. Exploitation des réponses : connaissance de la DREAL

La connaissance globale de la DREAL est jugée :

- au moins acceptable pour 76 % des participants (baisse de 7 points par rapport à 2018 : 83 %) ;
- au moins satisfaisante pour 59 % des participants (taux identique à 2018 : 58 %) ;

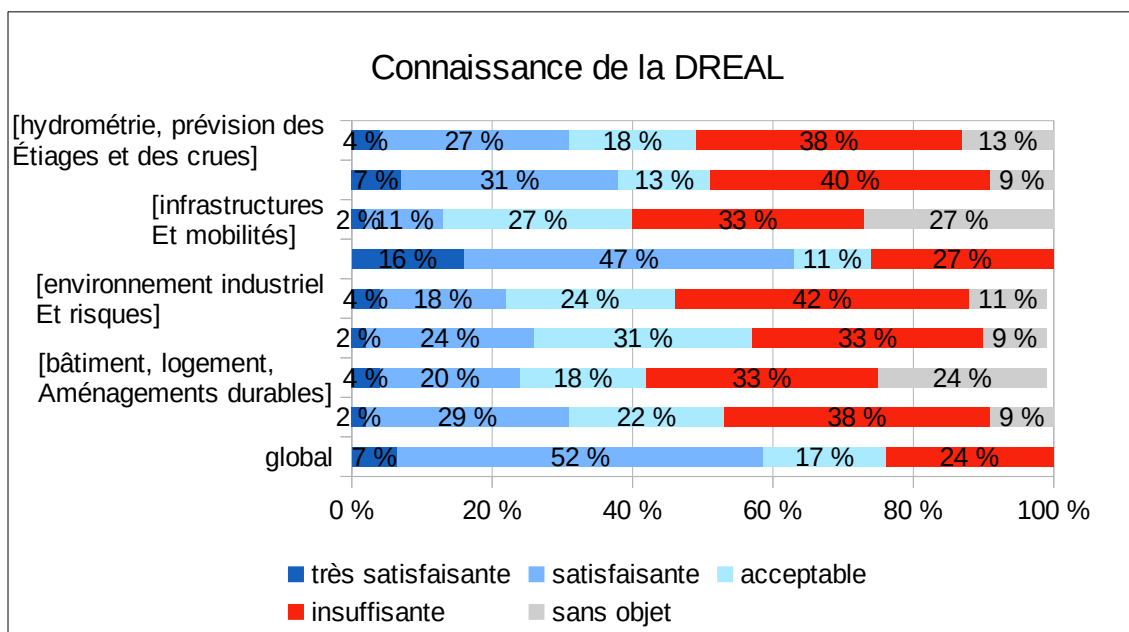


Figure 2 : Comment qualifiez-vous votre connaissance des missions de la DREAL ?

L'appréciation est plus contrastée selon les thématiques et liée aux domaines de prédilection des associations dont dépendent les répondants : la connaissance est au moins acceptable pour 40 % des répondants pour les thématiques « déplacements, infrastructures, transports, contrôle des transports routiers, contrôles techniques des véhicules » et 74 % pour les thématiques « eau et biodiversité ».

Les commentaires libres concernent les difficultés qu'ont les associations à bien identifier les missions de DREAL par rapport à d'autres structures étatiques exerçant des missions similaires.

5. Exploitation des réponses : Disponibilité et site internet de la DREAL

Sur la base des participants qui se sont exprimés :

- 75 % indiquent que la DREAL est joignable le plus souvent ou toujours (contre 65 % en 2018) ;
- 70 % ont un interlocuteur privilégié (contre 62 % en 2018) ;
- 63 % jugent l'usage du site internet au moins acceptable (contre 59 % en 2018), à noter pour ce volet une part plus importante de réponses « sans objet » (29%).

=> La satisfaction est en hausse concernant la disponibilité et le site internet de la DREAL entre 2018 et 2021

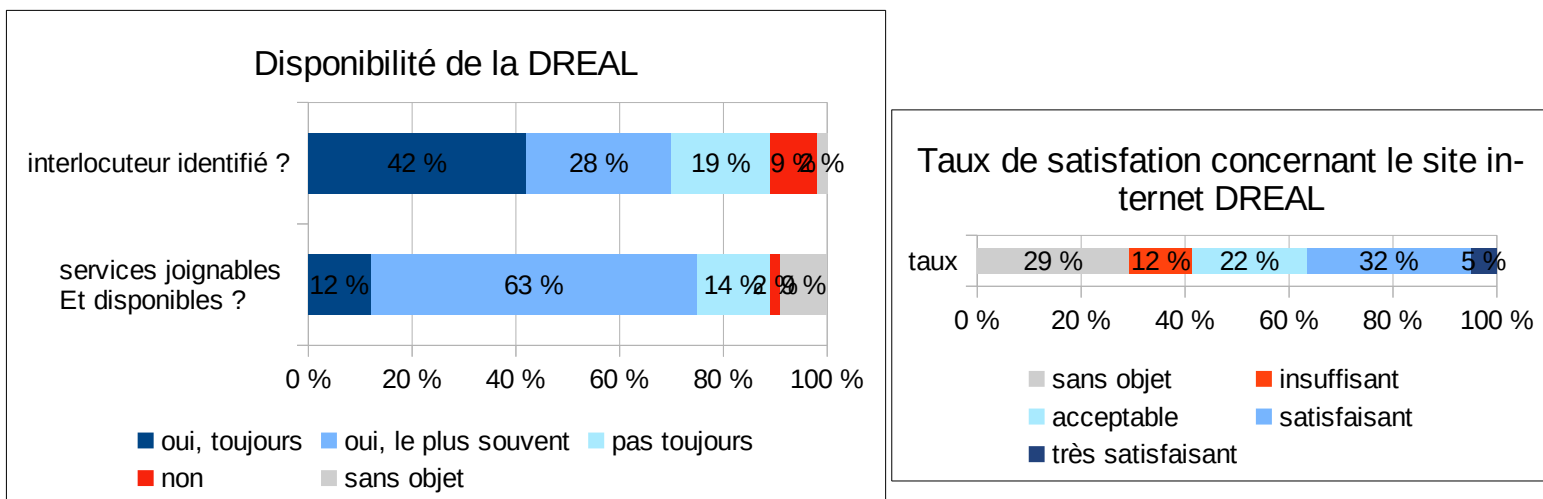


Figure 3 : Les services de la DREAL sont-ils facilement joignables (prises de rendez-vous, accueil physique et téléphonique) et disponibles ? Bénéficiez-vous d'un interlocuteur identifié/privilégié selon la nature de vos demandes ? Comment qualifiez-vous l'usage que vous pouvez avoir du site internet de la DREAL ?

6. Exploitation des réponses : Prestations et activités de la DREAL

Les prestations et activités assurées par la DREAL ont globalement le même taux de satisfaction entre 2018 et 2021. Elles sont jugées claires et compréhensibles pour 66 % des répondants, à l'écoute de vos attentes pour 62 %, rendues dans des délais satisfaisants pour 47 %. On constate en revanche une hausse de la satisfaction plus marquée pour le caractère adapté et proportionné des réponses aux enjeux : 62 % en 2021 contre 46 % en 2018.

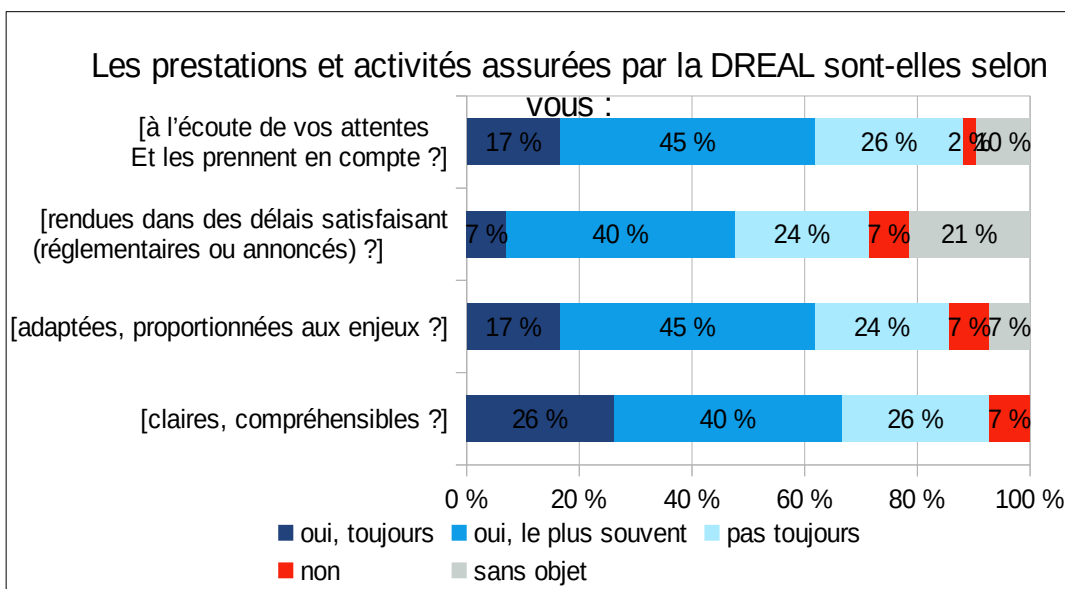


Figure 4 : Les prestations et activités de la DREAL

7. Exploitation des réponses : notation de la DREAL

L'enquête permettait une notation chiffrée de la DREAL. La note moyenne de satisfaction globale est de **6,9/10**, identique à 2018.

Par thématique, la notation est plus contrastée :

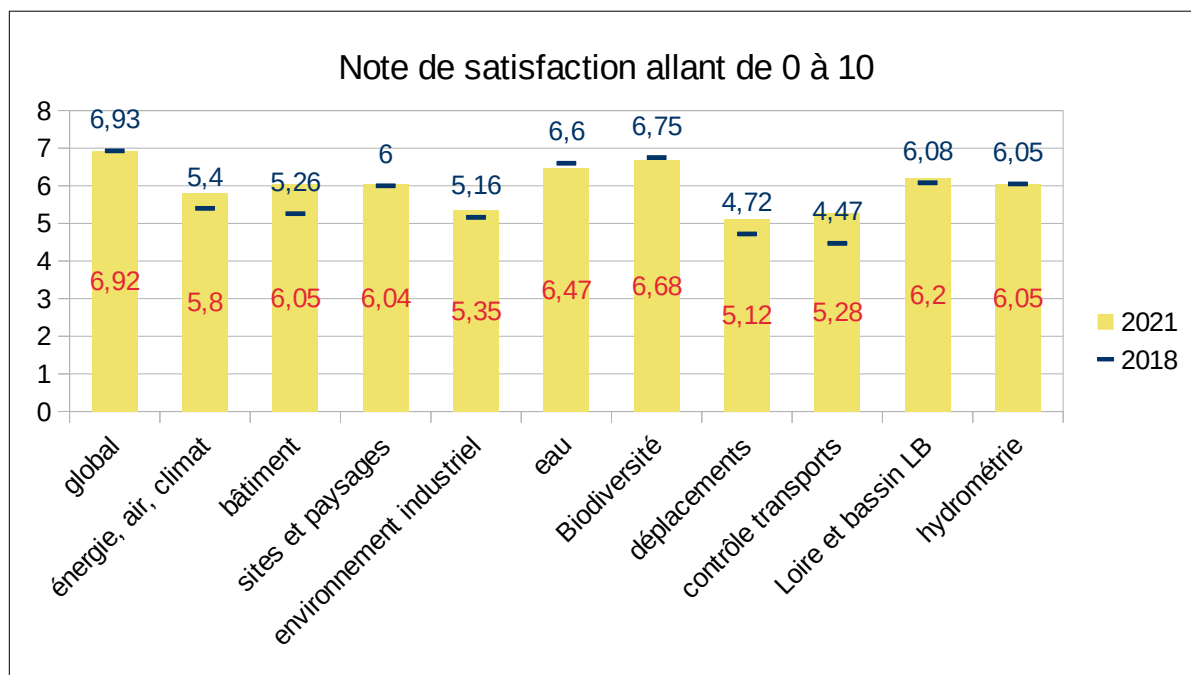


Figure 5 : Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction globale envers la DREAL Centre-Val de Loire ?

Satisfaction en **légère baisse** pour : Biodiversité et Eau

Satisfaction **identique** pour : Sites et paysages / Hydrométrie, prévision des étiages et des crues

Satisfaction en **légère hausse** pour les autres domaines.