



Bilan de l'écoute 2025-2026 auprès des associations

Dans le cadre de sa démarche Qualité, la DREAL Centre-Val de Loire élabore chaque année un Plan d'Écoutes. Pour 2025, celui-ci comportait notamment une action visant à mesurer le niveau de satisfaction des associations avec lesquelles la DREAL est en relation. La synthèse qui suit a vocation à présenter les résultats collectés et les suites données. Les différents commentaires et propositions ont par ailleurs été remontés en interne.

Synthèse

- **Éléments généraux :**
 - ▶ Enquête menée du 8 décembre 2025 au 30 janvier 2026.
 - ▶ Questionnaire en ligne auprès de 123 associations (109 en 2021)
 - ▶ Enquête triennale : éditions précédentes en 2018 et 2021.
 - ▶ 49 questionnaires ont pu être exploités (contre 50 en 2021 et 35 en 2018).
 - ▶ Les principales thématiques représentées sont la biodiversité (21%), l'éducation à l'environnement (18%), l'eau (12%) et l'air-énergie-climat (11%).
- **Principaux résultats :**
 - ▶ La connaissance globale de la DREAL est jugée satisfaisante voire très satisfaisante pour 55% des participants (indicateur stable), avec des observations toutefois contrastées selon les domaines d'activité.
 - ▶ La DREAL est considérée comme joignable, « toujours » ou « le plus souvent », par les deux tiers des répondants (contre 74% en 2021).
 - ▶ 70% des répondants bénéficient d'un interlocuteur privilégié (taux identique à 2021).
 - ▶ Les prestations et activités de la DREAL sont estimées claires/compréhensibles, adaptées/proportionnées aux enjeux et rendues dans des délais satisfaisants pour 73 à 76% des répondants (soit une progression de 7 à 15 points par rapport à 2021).
 - ▶ Pour 80% des participants, leurs attentes sont prises en compte par notre administration qui se montre à leur écoute (contre 68% en 2021).
 - ▶ L'usage du site internet de la DREAL est considéré comme satisfaisant ou au moins acceptable par 87% des répondants concernés (soit +4 points depuis 2021).
 - ▶ La note moyenne de satisfaction attribuée à la DREAL s'élève à 7,6/10 (contre 6,9/10 lors des deux éditions précédentes).
- **Suites données :**
 - ▶ Communication des résultats de l'enquête auprès des associations sollicitées.
 - ▶ Transmission de la plaquette de présentation générale de la DREAL et du document « Les réussites de la DREAL en 2025 » disponibles sur notre site internet.
 - ▶ Diversification des outils de communication (internet, réseaux sociaux, presse...) afin de donner davantage de visibilité aux activités de la DREAL.
 - ▶ Rebalayage du site internet en vue de veiller à sa mise à jour régulière.
 - ▶ Mise en conformité du site internet avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans l'objectif d'une meilleure accessibilité numérique des contenus et services pour les personnes en situation de handicap.

1. Modalités de l'écoute

Sur la base des retours des services, une liste de **123 associations destinataires** a été établie (contre 109 en 2021). Le questionnaire a été ouvert du **8 décembre 2025 au 30 janvier 2026**, via un formulaire LimeSurvey en ligne garantissant l'anonymat. Les associations ont ainsi été saisies exclusivement par mail, avec parfois plusieurs correspondants par association.

Les taux ou évolutions indiqués ci-après sont toutefois parfois à nuancer dans la mesure où le nombre de participants est limité (un écart inférieur à 10% peut ainsi correspondre à un différentiel d'1 à 3 réponses).

2. Taux de réponse et profil des participants

La DREAL a comptabilisé 68 consultations (63 en 2021), dont 49 réponses exploitables (50 en 2021), soit un taux de retour de **40 %** (contre 45 % en 2021).

Les participants relèvent plutôt des thématiques Biodiversité (pour 21%), Éducation à l'environnement (13%), Eau (12%) et Climat-Air-Énergie (11%), et couvrent chacun principalement un à trois domaines (cf. figure 1).

Dans la majorité des cas (38%), la DREAL intervient auprès des associations pour le financement (d'études, de projets, d'animations...). Elle participe sinon à des instances consultatives auprès d'1/4 des répondants, ou entretient un lien de partenariat privilégié avec 28% d'entre eux (animation de réseau, apport d'expertise...). Les 9% de situations « autres » concernent notamment des participations à des groupes de travail, des formations auprès des commissaires-enquêteurs ou des projets soumis à consultations publiques (cf. figure 2).

Par ailleurs, 6 répondants (soit 12%) précisent que la DREAL est partie prenante de leur association, en tant que membre invité, ou membre de la gouvernance ou de Conseil scientifique.

Thématique(s) des associations participantes

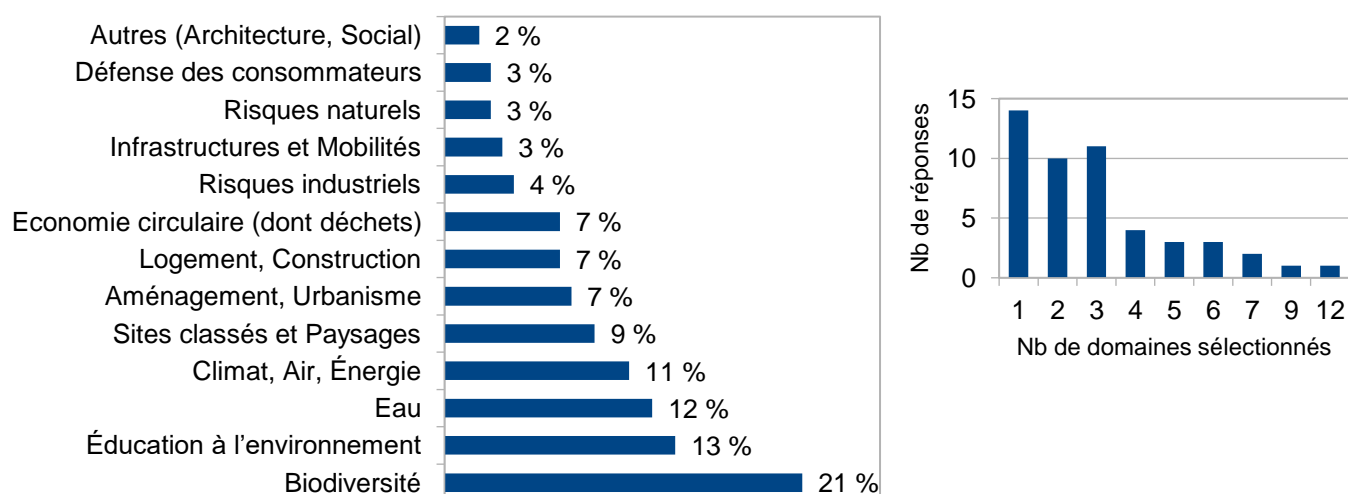


Figure 1 : Pour mieux vous connaître, pouvez-vous préciser vos domaines d'intervention ?

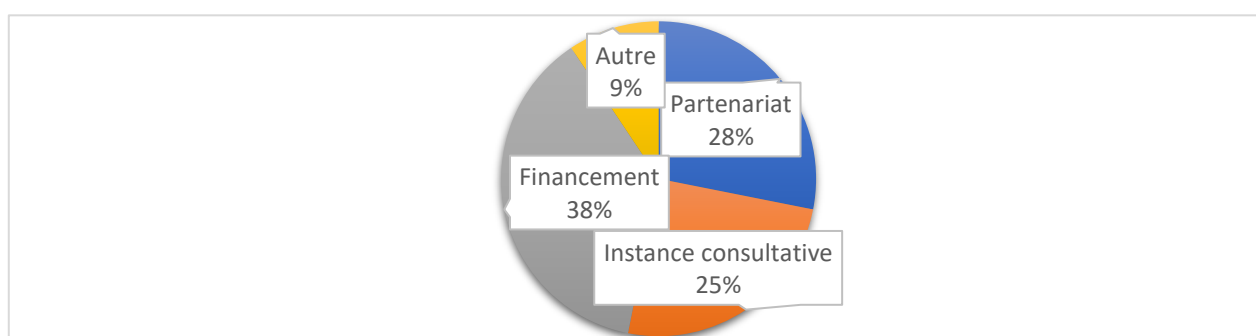


Figure 2 : Quel est votre lien avec la DREAL Centre-Val de Loire ?

3. Exploitation des réponses – Connaissance de la DREAL

La connaissance globale des missions de la DREAL est jugée (cf. figure 3) :

- au moins satisfaisante pour 55 % des participants (-4 points par rapport à 2021) ;
- au moins acceptable pour 68 % des participants (-8 points par rapport à 2021), avec un taux variant de 47% à 81% selon les domaines ciblés (calculé hors réponses « non concerné ») ;
- insuffisante pour près d'un tiers d'entre eux (contre 24% en 2021).

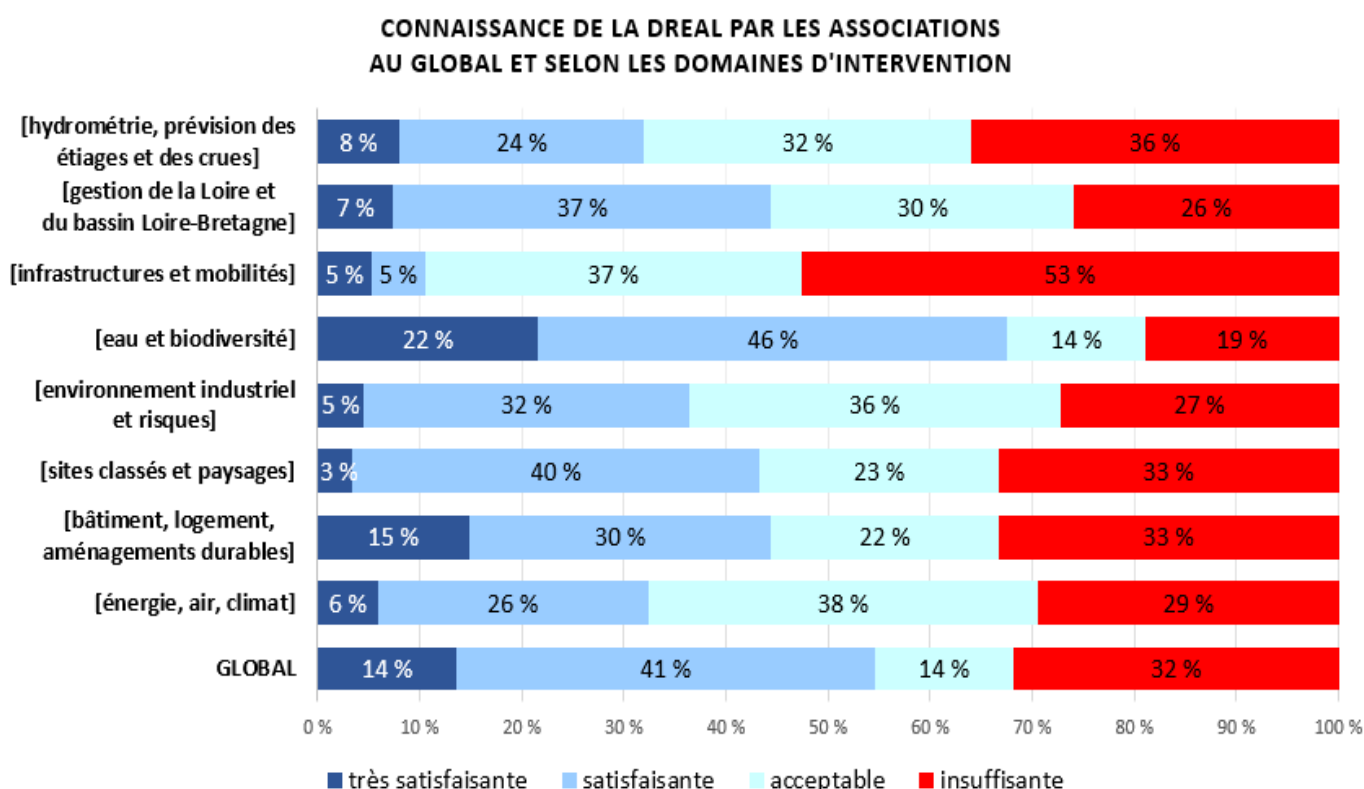


Figure 3 : Comment qualifieriez-vous votre connaissance des missions de la DREAL ?

L'appréciation reste contrastée selon les domaines de prédilection des associations participantes à l'enquête. Elle est également à pondérer selon le nombre de répondants (par exemple seulement 19 sur la thématique « infrastructures et mobilités » contre 37 sur la thématique « eau et biodiversité »).

Les commentaires libres mettent en exergue les éléments suivants :

- la difficulté qu'ont les associations à bien identifier les missions précises des différents services de la DREAL et les interlocuteurs référents à mobiliser selon les thématiques ;
- la connaissance restreinte de la DREAL par les associations, qui se limite à leur propre domaine d'activités ou du fait de leurs relations occasionnelles avec la structure ;
- la proposition de mettre en place des rencontres entre la CERC (observatoire régional de la filière Construction) et les chefs des différents services de la DREAL pour permettre une meilleure connaissance mutuelle et échanger sur les besoins de chaque service.

4. Exploitation des réponses – Disponibilité et site internet de la DREAL

Concernant la disponibilité de la DREAL (cf. figure 4) :

- 67 % des participants indiquent que la DREAL est toujours joignable ou du moins le plus souvent (contre 75 % en 2021) ;
- 70 % bénéficient d'un interlocuteur privilégié pour leurs demandes (taux identique à 2021).

Les commentaires font état de :

- relations faciles et fluides ;
- de contacts parfois uniquement au-travers de réunions collectives, où le débat reste réduit bien que les informations délivrées soient importantes (2 occurrences) ;
- de perte de disponibilité et de réactivité en cas de charge de travail, ou en cas d'absence pour maladie ou congés sans que l'agent soit remplacé (2 occurrences).

Disponibilité de la DREAL

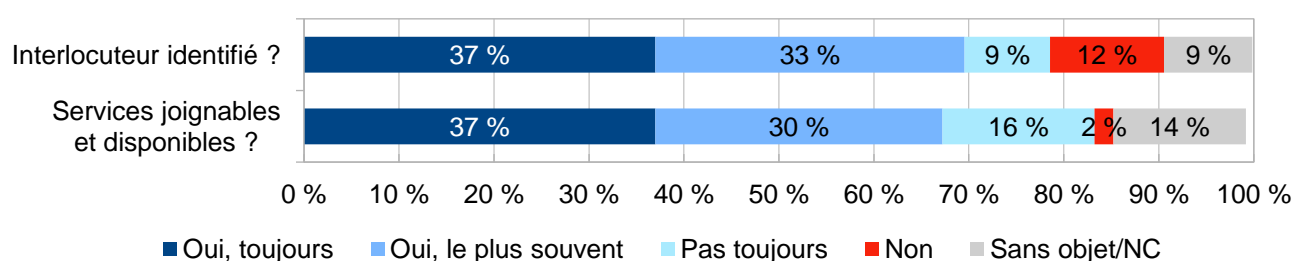


Figure 4 : Les services de la DREAL vous apparaissent-ils facilement joignables (prise de rendez-vous, accueil physique et téléphonique) et disponibles ? Bénéficiez-vous d'un interlocuteur identifié/privilégié selon la nature de vos demandes ?

Concernant l'usage du site internet, sur les 70% de répondants concernés par la question (30% de « sans objet »), moins de la moitié (47%) jugent au moins satisfaisant (-5 points par rapport à 2021) mais 40% supplémentaires le trouvent tout de même acceptable (+9 points par rapport à 2021 - cf. figure 5).

Outre le fait de relever que le site est notamment consulté pour rechercher l'organisation des services, les commentaires soulignent les difficultés suivantes :

- un manque de communication sur les réseaux sociaux ;
- une absence de suivi ou de mise à jour des données, des liens qui ne sont pas ou plus accessibles, et des informations contradictoires avec d'autres sites internet portant sur les mêmes informations (par exemple, entre le site Patrimoine de données de la DREAL Centre-Val de Loire et le site "portail cartographique des ENR - grand public") (3 occurrences) ;
- la complexité d'identifier la localisation des informations recherchées.

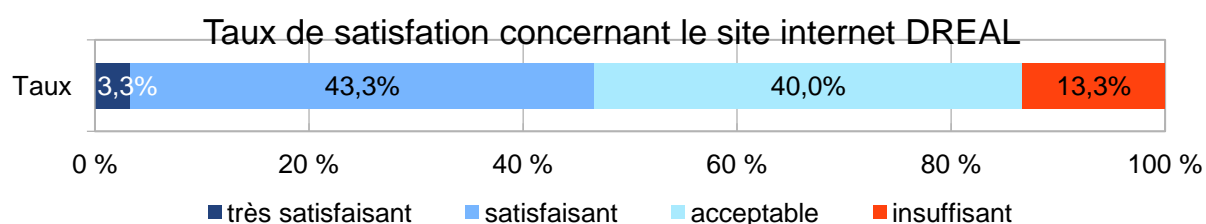


Figure 5 : Comment qualifieriez-vous l'usage que vous pouvez avoir du site internet de la DREAL ?

5. Exploitation des réponses – Prestations et activités de la DREAL

Les indicateurs sur la qualité des prestations et activités assurées par la DREAL sont tous en progression par rapport à la dernière enquête de 2021 (cf. [figure 6](#)). Celles-ci sont jugées :

- claires et compréhensibles pour 73 % des répondants (+7 points),
- adaptées et proportionnées aux enjeux pour 75% (+8 points),
- rendues dans des délais satisfaisants pour 76 % (+15 points),
- à l'écoute et conformes aux attentes pour 80 % (+12 points).

Les prestations et activités assurées par la DREAL sont-elles, selon vous :

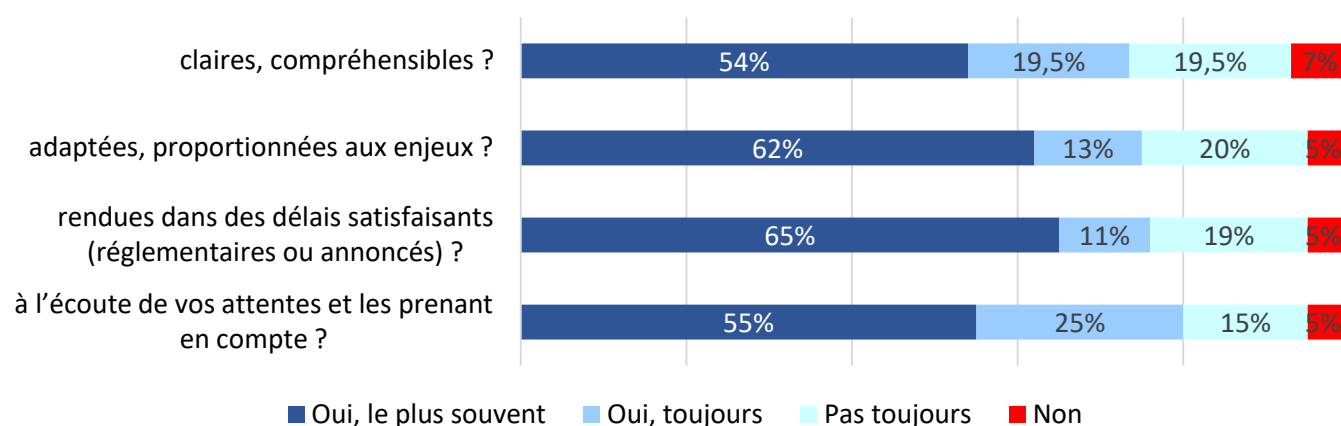


Figure 6 : Réponses aux questions sur la qualité des prestations et activités de la DREAL

Les retours spécifiés en commentaires posent le constat :

- de nombreux écarts entre les orientations de la DREAL et les traductions départementales sur les sujets « Eau » notamment (cartographie des cours d'eau, continuité écologique) ;
- de l'impossibilité pour une association de répondre aux appels d'offres au vu de sa fiscalité qui n'est pas intégrée par le service juridique de la DREAL ;
- de directives de la DREAL pouvant rester basiques.

6. Exploitation des réponses – Notation de la DREAL

L'enquête permettait une notation chiffrée de la DREAL. La note moyenne de satisfaction globale des services de la DREAL s'élève de **7,6/10** (contre 6,9 en 2021 et en 2018).

Cette notation varie de 4,6 à 7,8/10 selon les thématiques. Elle connaît une hausse quasi générale à l'exception du domaine des mobilités où elle baisse de 0,5 point pour revenir à un score équivalent à celui de 2018.

Le nombre de réponses par thématique oscille entre 6 et 32 ; il est indiqué entre parenthèses dans le graphe qui suit (cf. [figure 7](#)) :

Notes de satisfaction (barème de 0 à 10)

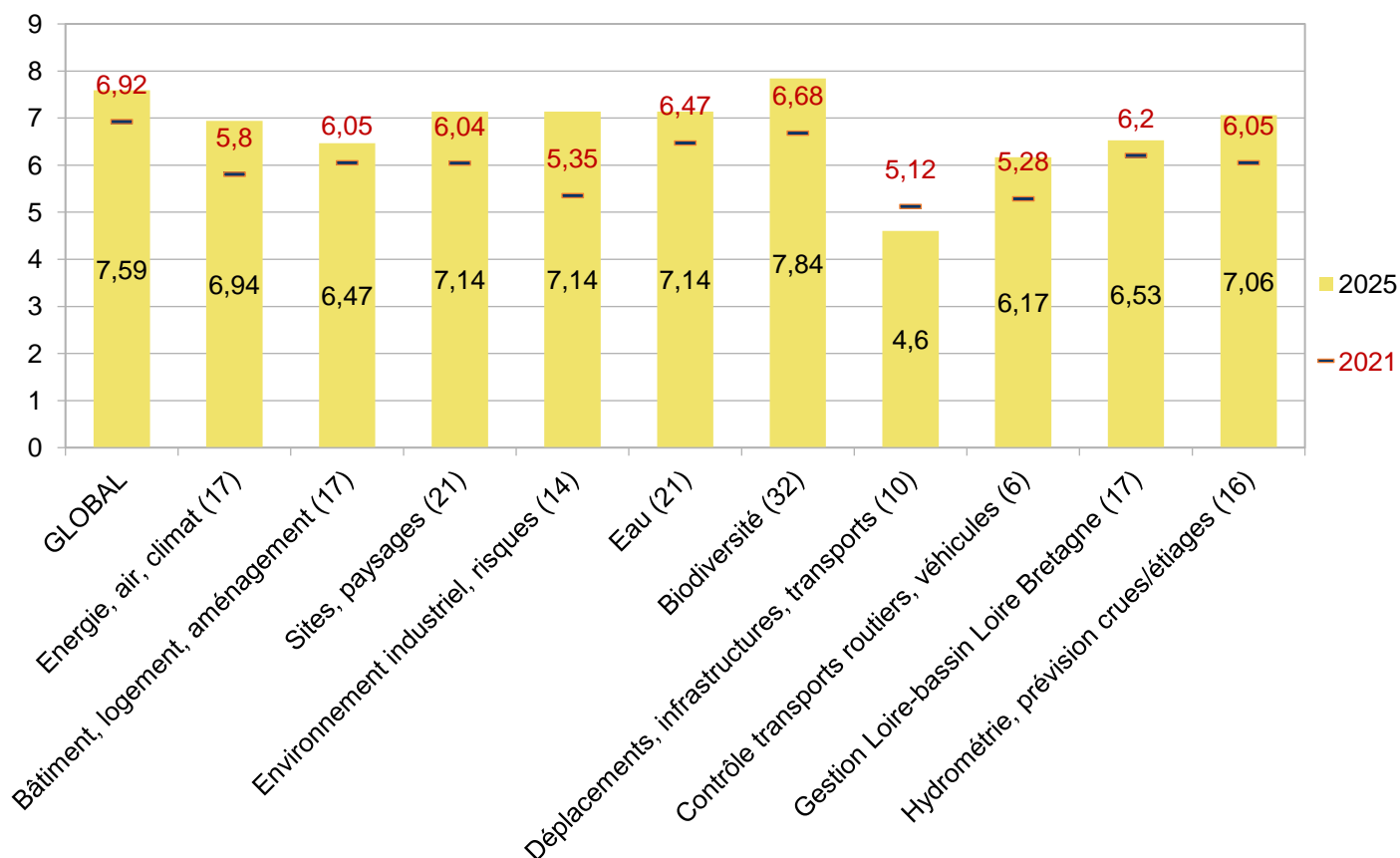


Figure 7 : Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction globale envers la DREAL Centre-Val de Loire ?

7. Commentaires libres – Conclusion :

Dans les commentaires finaux, il est :

- salué la réactivité d'un service ;
- suggéré d'améliorer l'accueil du public (en particulier du fait de l'absence de personnel l'après-midi sur site) ;
- évoqué la difficulté à percevoir les missions et délégations de la DREAL ainsi que son organisation.