



Direction régionale de l'Environnement, de
l'Aménagement et du Logement
du Centre-Val de Loire

Bilan de l'écoute 2018 auprès des associations Synthèse INTERNET 17 décembre 2018

Dans le cadre de sa démarche qualité, et pour la première fois sous cette forme, la DREAL Centre-Val de Loire a mené une action d'écoute visant à mesurer le niveau de satisfaction auprès des associations avec lesquelles elle est en relation. Cette écoute a été menée sur septembre-octobre 2018, via un questionnaire en ligne, à participation anonyme par défaut. Ce rapport a vocation à présenter les résultats collectés.

Synthèse

La DREAL a recueilli 35 questionnaires exploitables à l'issue de la période d'enquête. Les 35 participants relèvent d'associations pouvant œuvrer sur plusieurs thématiques à la fois, plutôt pour l'éducation à l'environnement, l'eau, la biodiversité et ce qui relève du climat, air, énergie. La connaissance globale de la DREAL est jugée satisfaisante pour 58 % d'entre eux, avec une appréciation plus contrastée selon les domaines d'activité de la DREAL, ce qui se retrouve dans l'appréciation détaillée de nos services rendus. La DREAL est jugée joignable, au moins le plus souvent, par 77 % des participants s'étant exprimés. 71 % bénéficient d'un interlocuteur privilégié. Les prestations et activités de la DREAL sont jugées claires, compréhensibles et à l'écoute pour 2/3 d'entre eux. L'appréciation de l'adaptation aux enjeux est toutefois inférieure à 50 %.

La satisfaction moyenne des participants est notée à 6,93/10, avec une notation par thématique à nouveau contrastée mais difficile à interpréter en raison de la méconnaissance indiquée de certaines de nos activités.

Les commentaires libres sont relativement peu nombreux et portent sur des suggestions différentes (délai de traitement de dossier de subvention, accès aux données...). 8 associations se sont identifiées précisément pour être recontactées.

Modalités de l'écoute

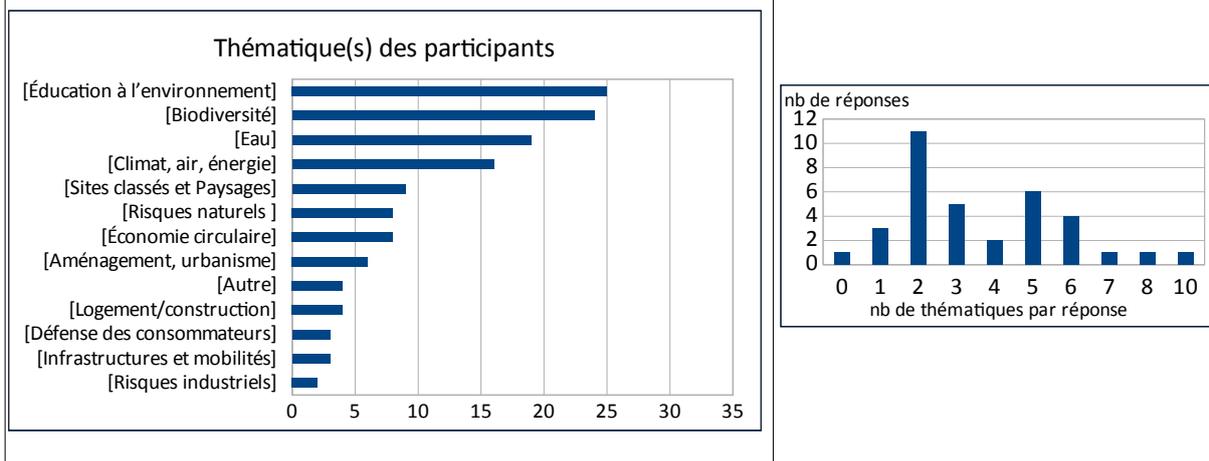
La DREAL a établi une liste de **87 associations destinataires** de l'écoute. Le questionnaire a été ouvert du **30 août au 31 octobre 2018**, via un formulaire en ligne garantissant l'anonymat. Les associations ont été saisies de préférence et principalement par mail, avec parfois plusieurs correspondants par association, sous couvert d'une lettre d'accompagnement signée de la Direction. 10 ont été contactées par voie postale avec mention du chemin d'accès, faute de mail.

Taux de réponse et profil des participants

La DREAL a comptabilisé 59 réponses, dont **35 réponses exploitables** et un **retour libre**, hors questionnaire. 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 d'**éducation à l'environnement, eau et biodiversité**, avec en moyenne, 3 à 4 thématiques par réponse. 5 participants indiquent que la DREAL est partie prenante de leur association (cf. figure 1).

Figure 1 : Profil des participants



Exploitation des réponses : connaissance de la DREAL

La connaissance globale de la DREAL est jugée :

- au moins acceptable pour 83 % des participants ;
- au moins satisfaisante pour 58 % des participants.

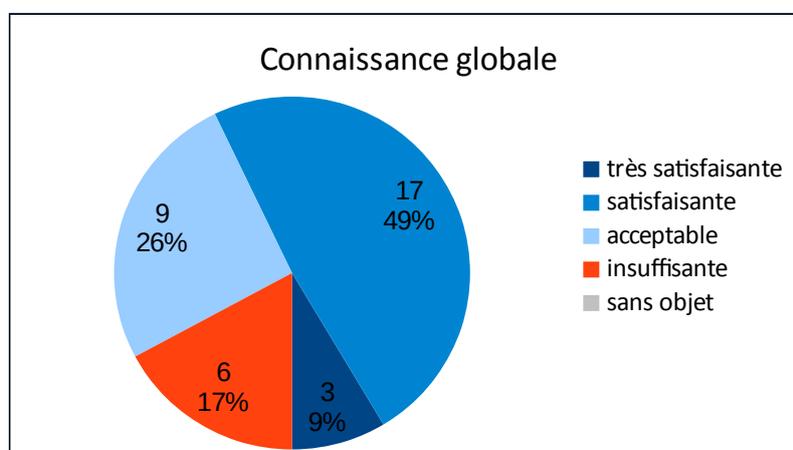


Figure 2 : Comment qualifiez-vous votre connaissance des missions de la DREAL ?

L'appréciation est plus contrastée selon les thématiques et liée aux thématiques de prédilection des associations dont dépendent les répondants.

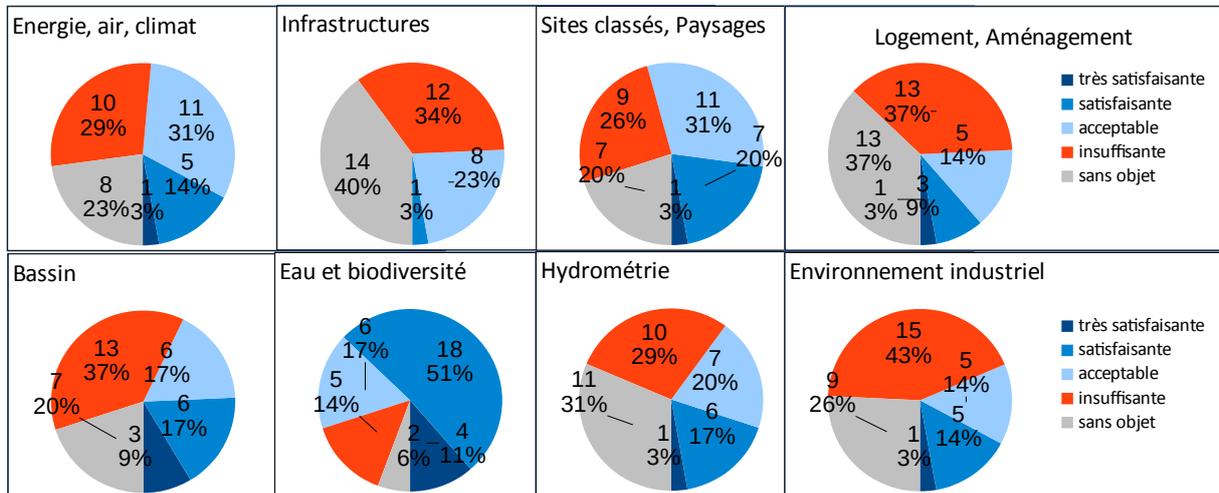


Figure 3 : Comment qualifiez-vous votre connaissance des missions de la DREAL, par thématique ?

Exploitation des réponses : accueil de la DREAL

Sur la base des participants qui se sont exprimés :

- 77 % indiquent que la DREAL est joignable le plus souvent ou toujours ;
- 71 % ont un interlocuteur privilégié ;
- 88 % jugent l'usage du site internet au moins acceptable, à noter pour ce volet une part plus importante de réponses « sans objet ».

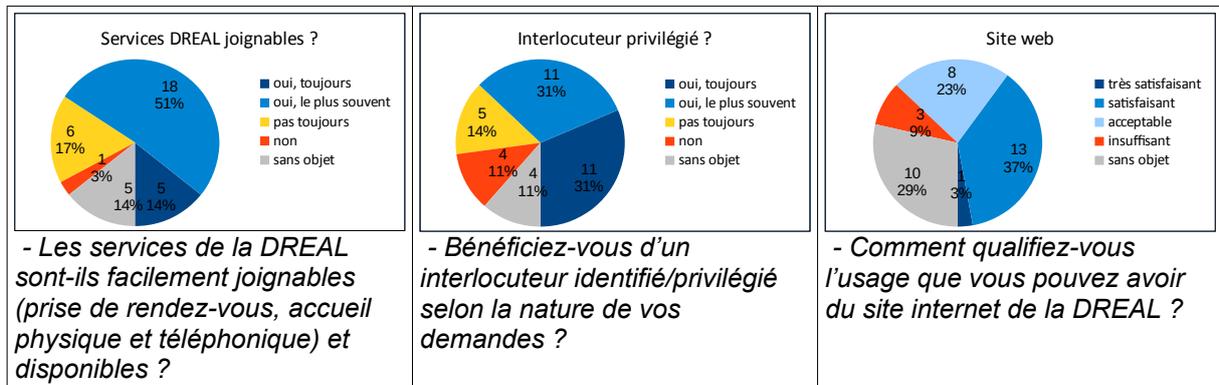


Figure 4 : accueil, contact et site web

Sur ce volet, 1 commentaire libre déplore le roulement du personnel et des numéros de téléphone qui vont avec, ainsi qu'une qualité de standard inégale. 2 commentaires libres indiquent un faible usage du site web. 1 commentaire libre reproche l'absence de publication sur le site web des activités liées au Conseil scientifique régional du patrimoine naturel.

Exploitation des réponses : prestations et activités de la DREAL

Les prestations et activités de la DREAL sont jugées claires, compréhensibles et à l'écoute des attentes pour 66 % des participants. La satisfaction exprimée est moins bonne en ce qui concerne l'appréciation de l'adaptation aux enjeux ou les délais.

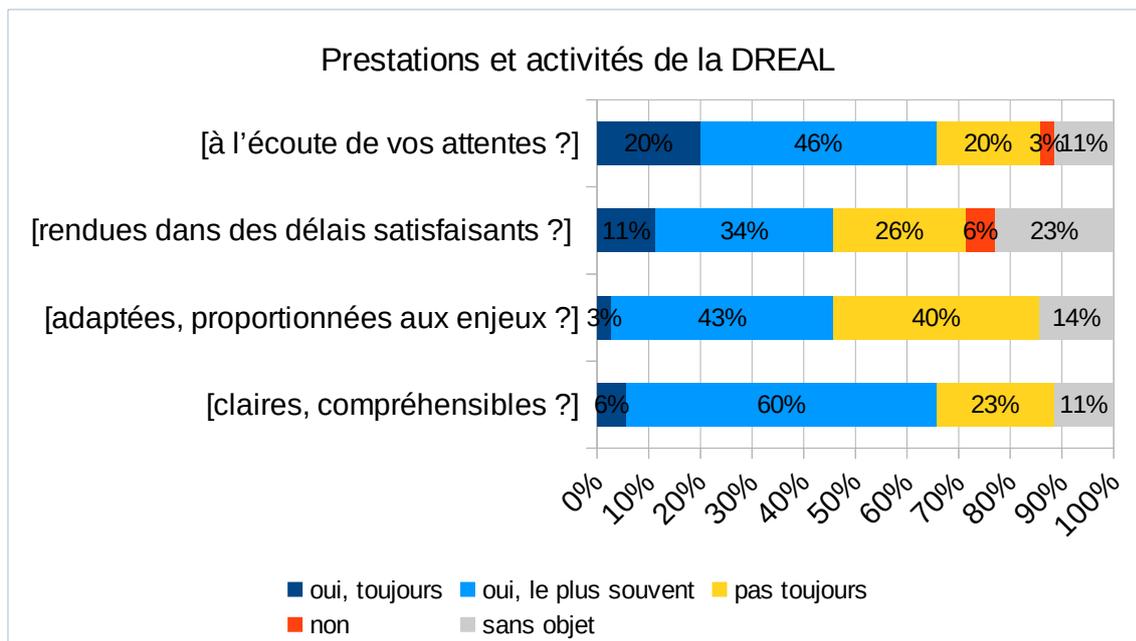


Figure 5 : Les prestations et activités assurées par la DREAL sont-elles selon vous :

1 commentaire libre confirme la satisfaction quant aux échanges. 1 commentaire déplore le temps de traitement des dossiers FEADER, 1 autre regrette le manque de soutien aux petites associations œuvrant dans l'éducation à l'environnement.

Exploitation des réponses : notation de la DREAL

L'enquête permettait une notation chiffrée de la DREAL. 29 participants sur 35 ont attribué une note. **La note moyenne de satisfaction globale est de 6,93/10.**

Par thématique, la notation est moins renseignée (entre 17 et 25 votants) et plus contrastée (cf. figure 6).

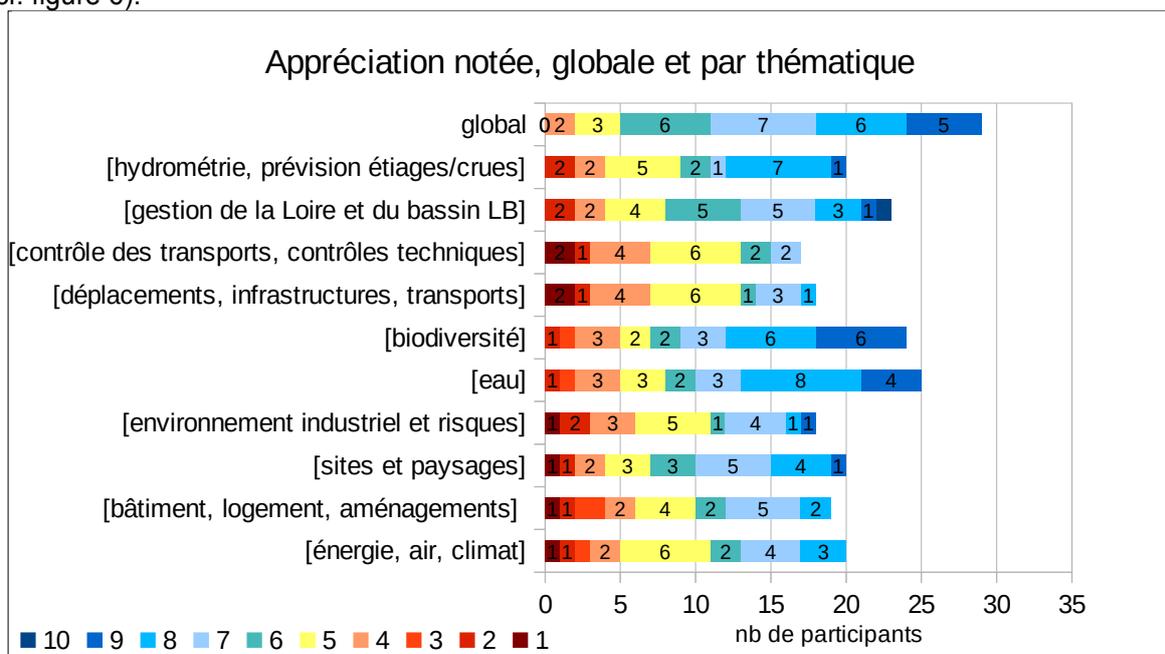


Figure 6 : Sur une échelle de 1 à 10, 10 pour le maximum, quel est votre niveau de satisfaction globale envers la DREAL Centre-Val de Loire ?

Si on restreint le champ aux votants indiquant connaître au moins de façon acceptable la thématique notée, la satisfaction est meilleure de près de 1 point (cf. figure 7) et toujours supérieure à 5/10.

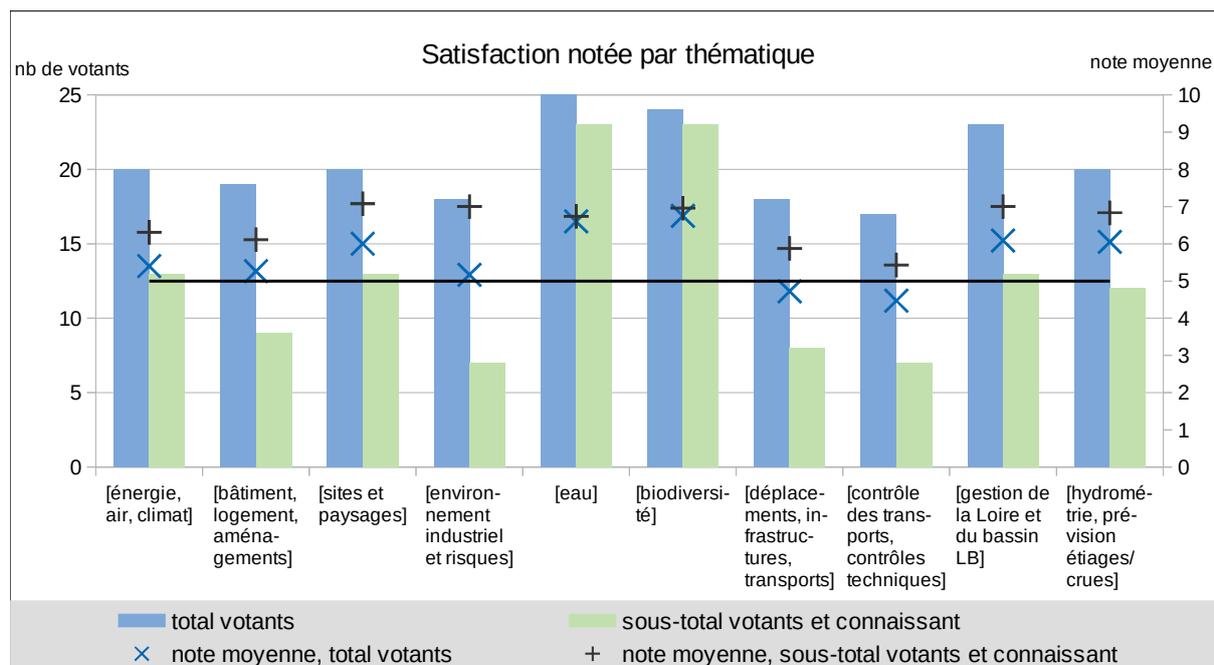


Figure 7 : Sur une échelle de 1 à 10, 10 pour le maximum, quel est votre niveau de satisfaction globale envers la DREAL Centre-Val de Loire ? Selon le profil de connaissance de la thématique

10 commentaires de fin de questionnaire ont été laissés, relativement différents :

- 1 retour sur des délais de traitement, jugés trop longs et une prise de position à adapter notamment pour la biodiversité ;
- 1 proposition de thèmes prioritaires
- 1 demande d'accélération de versement de solde de subvention
- 1 demande de mise à disposition de données, notamment couches géographiques, de référence
- 1 regret de ne pas disposer d'un interlocuteur départemental
- 1 demande pour un site internet plus à jour et plus attractif.

Exploitation des réponses : contact ultérieur

12 participants ont indiqué bien vouloir être recontactés, pour 8 associations identifiées, qui ont été jointes à nouveau par mail.