



PRÉFET DE LA CÔTE-D'OR

## ***A votre écoute pour progresser***

### **Résultats** **Enquête de satisfaction – octobre/novembre 2016**

Dans le cadre de la démarche de labellisation qualité « QUALIPREF 2.0 », une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des usagers de la direction des collectivités locales (DCL) et des sous-préfectures. Cette enquête s'est déroulée du 14 octobre au 14 novembre 2016.

L'objectif est d'améliorer constamment la qualité de l'accueil des usagers en prenant en compte leurs avis, leurs suggestions et en mesurant leur satisfaction sur l'accueil physique dans les services s'occupant des collectivités locales, de l'accueil téléphonique, du courrier, des courriels et du contrôle budgétaire et de légalité.

Cette année, l'enquête de satisfaction a été conduite sous forme dématérialisée, en utilisant le logiciel Limesurvey qui permet aux usagers de compléter le questionnaire directement en ligne.

Un mail indiquant le lien internet permettant d'accéder au questionnaire a été envoyé aux 705 communes du département de la Côte d'Or.

Les résultats sont exprimés en % d'usagers se déclarant satisfaits ou très satisfaits parmi ceux ayant répondu aux questions. 170 questionnaires ont été enregistrés et 113 ont été intégralement complétés (contre 83 en 2015).

Il est rappelé que la préfecture s'engage à mettre en place des actions correctives si le taux de satisfaction est inférieur à 85%.

\*\*\*\*

Les usagers qui ont répondu sont à 43 % des élus, à 52% des secrétaires de mairie et à 5 % des cadres territoriaux. La nature des démarches entreprises est principalement liée à une recherche d'information ou à un dépôt de dossier.

#### **1- L'accueil physique :**

45 % des personnes interrogées se sont déplacées en préfecture ou en sous-préfecture. Elles ont estimé avoir reçu un accueil courtois dans 97 % des cas (comme en 2015).

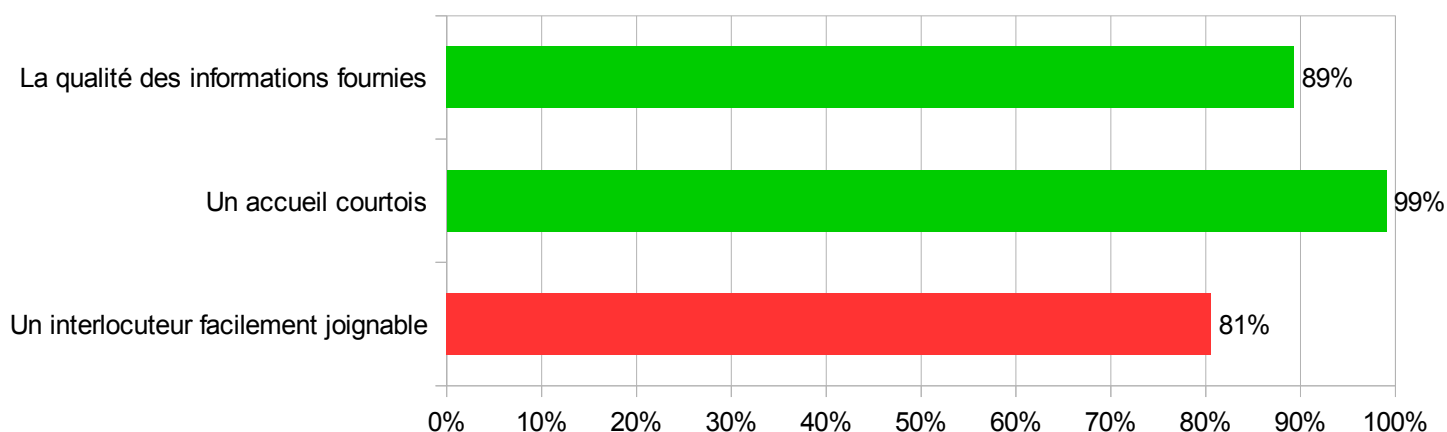


De plus, parmi celles qui avaient un rendez-vous, 100 % sont satisfaites du délai d'obtention dudit rendez-vous.

## 2- L'accueil téléphonique :

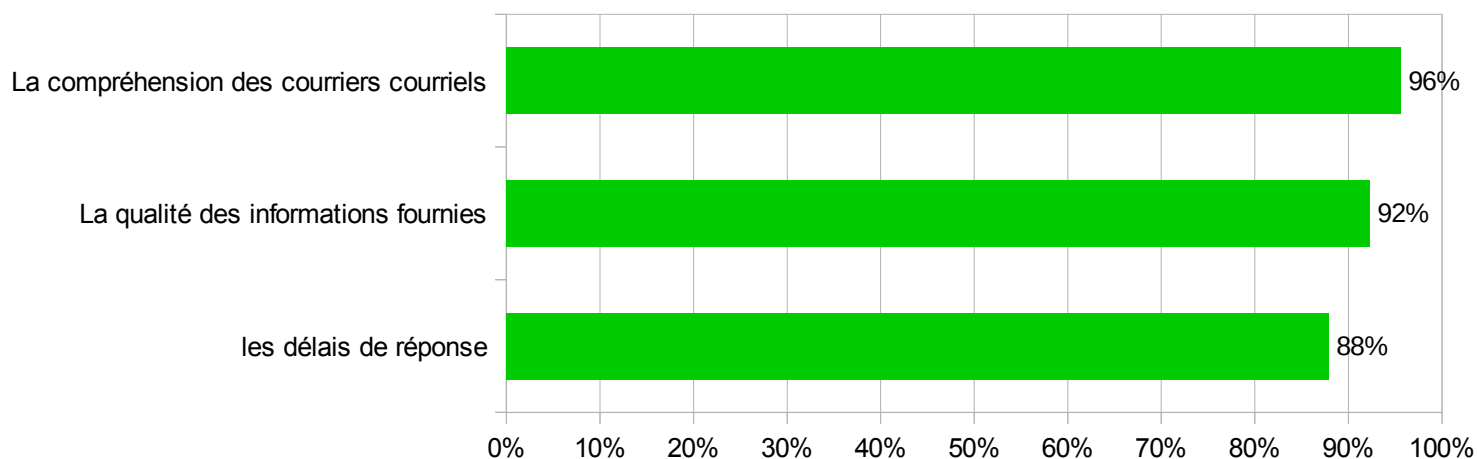
La majeure partie des relations entre les collectivités locales et les services de la préfecture et des sous-préfectures s'effectue principalement par téléphone (84%). Les élus ont donc de grandes attentes à l'égard de la qualité de l'accueil téléphonique.

Les résultats sont globalement satisfaisants. Si le taux de satisfaction sur la qualité des informations fournies stagne entre 2015 et 2016 (89%), celui concernant la satisfaction de la courtoisie de l'accueil s'améliore, puisqu'il passe de 96 % en 2015 à 99 %. Par ailleurs, les personnes interrogées ont plus fait part de leurs difficultés à joindre directement les personnes en charge de leurs dossiers par rapport à 2015 : le taux de satisfaction concernant la joignabilité des interlocuteurs est d'ailleurs passé de 88 % en 2015 à 81 % (donc légèrement en-dessous de la cible fixée à 85%).



## 3- Les courriers et courriels :

Les autres moyens de communication utilisés par les collectivités locales avec les services de la préfecture et des sous-préfectures sont les courriers et surtout les courriels.



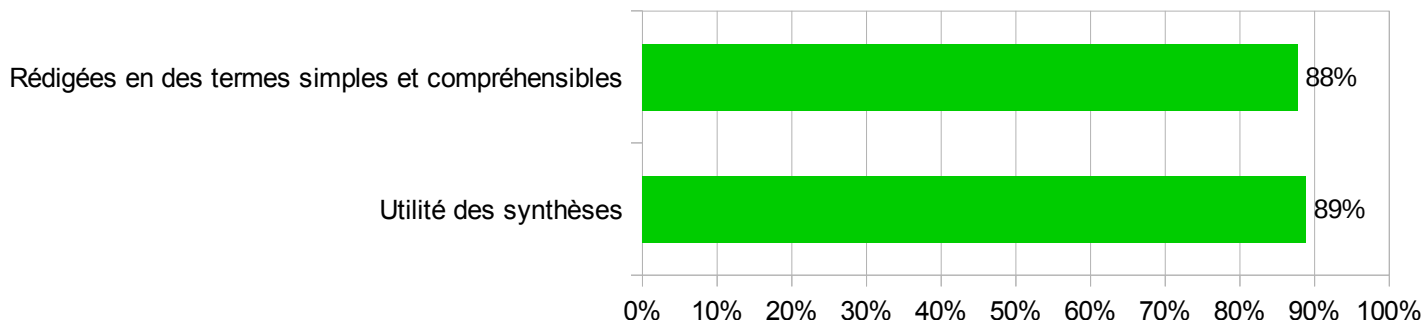
Les taux de satisfaction à l'égard de la qualité des courriers et des courriels sont toujours au-dessus de l'objectif de 85 % mais en légère baisse quant aux délais de réponse (le taux passe de 93 % en 2015 à 88%) et quant à la qualité des informations fournies (le taux passe de 96 % en 2015 à 92%). En revanche, le taux de satisfaction concernant la compréhension des courriers et des courriels s'est amélioré puisqu'il passe de 93 % en 2015 à 96%).

Là encore, les résultats sont satisfaisants, même s'il faudra être attentif aux délais de réponse (dont le taux de satisfaction est passé en-dessous de la barre des 90%).

#### 4- Les synthèses d'observations au titre du contrôle budgétaire et de légalité :

Tous les ans, les services de la DCL portent à la connaissance des collectivités locales une synthèse des observations en matière de contrôle budgétaire et de contrôle de légalité ainsi que la liste des actes transmissibles.

En 2016, 74 % des personnes sondées ont pris connaissance de ces synthèses, ce qui représente une amélioration considérable par rapport à 2015 (+14 points).



Les synthèses sont donc considérées comme utiles et rédigées dans un langage simple et compréhensible par la plupart des personnes sondées. Il faut toutefois noter une légère diminution du taux de satisfaction par rapport à 2015, qui passe désormais en-dessous de la barre des 90 % dans les deux cas (utilité, rédaction) : cette baisse peut néanmoins s'expliquer par le fait que beaucoup plus d'utilisateurs avaient connaissance de ces synthèses cette année.

#### 5- L'application ACTES :

43 % des personnes interrogées utilisent le logiciel ACTES pour l'envoi des actes transmissibles au service du contrôle de légalité de la préfecture.

Sur ces 43 %, 86 % d'entre elles ont connaissance de la nomenclature nationale à utiliser pour la transmission de ces actes et la plupart l'appliquent.

Par ailleurs, pour les usagers ne connaissant pas l'application ACTES, 60 % d'entre eux souhaiteraient disposer d'une information voire d'un accompagnement pour la déployer dans leurs collectivités.

Plus globalement, le taux de satisfaction de 93 % des personnes interrogées est très bon, même s'il semble en léger retrait par rapport à 2015 qui affichait un taux de 96 %. Toutefois, il faut prendre en compte le fait que le nombre de personnes sondées cette année a été plus important (le questionnaire à compléter en ligne a sans doute contribué à augmenter la participation des usagers par rapport aux années précédentes), ce qui peut expliquer cette légère baisse.

Le point le plus sensible reste la joignabilité des interlocuteurs, qui n'est pas toujours facile pour les collectivités : celles-ci dans leurs remarques et suggestions reviennent sur ce problème (4 usagers ont exprimé cette plainte).

