



PRÉFET DE LA CÔTE-D'OR

*Liberté
Égalité
Fraternité*

A votre écoute pour progresser

Résultats – Enquête de satisfaction des Elus – Avril-Mai 2022

Dans le cadre de la démarche qualité, la préfecture de la Côte d'Or a réalisé une enquête de satisfaction auprès des usagers du bureau des collectivités locales (BCL), Direction des collectivités locales et des élections (DCLE). Cette enquête s'est déroulée du 1^{er} avril au 2 mai .

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.

L'enquête de satisfaction a été conduite sous forme dématérialisée, en utilisant le logiciel Sphinx dé clic 2, qui permet aux usagers de compléter le questionnaire directement en ligne.

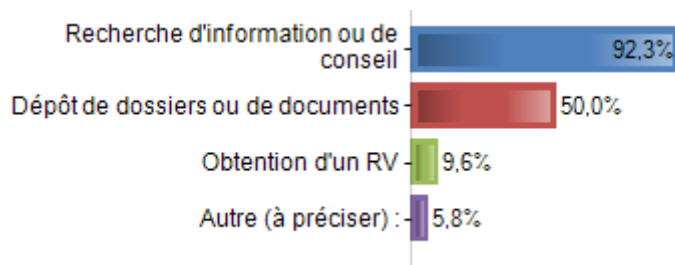
Un mail indiquant le lien internet permettant d'accéder au questionnaire a été envoyé aux 704 communes de département de la Côte d'Or.

Les résultats sont exprimés en % d'usagers se déclarant satisfaits ou très satisfaits parmi ceux ayant répondu aux questions. 52 questionnaires ont été complétés (contre 74 en 2018, date de la dernière enquête réalisée avant celle-ci).

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

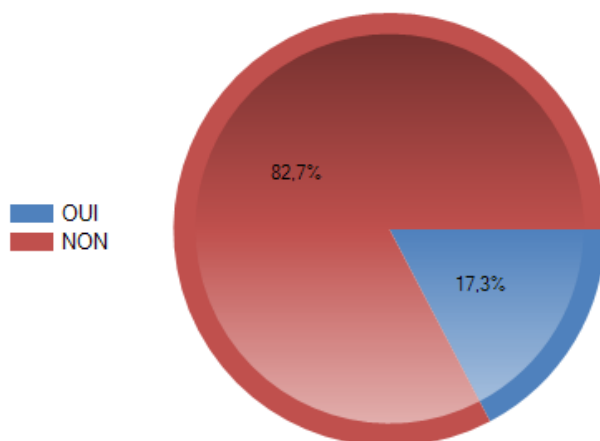
Les usagers qui ont répondu sont à 65,4 % des élus, à 40,4 % des secrétaires de mairie et à 5,8 % des cadres territoriaux. La nature des démarches entreprises est principalement liée au dépôt de dossier et à une recherche d'information.

1 – Le motif de contact du BCL (plusieurs réponses sont possibles)

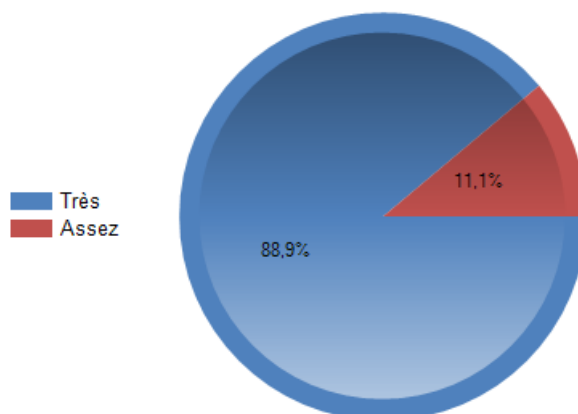


2 – L'accueil physique :

Seulement 17,3 % des personnes interrogées se sont déplacées en préfecture ou sous-préfectures (contre 53,1 % en 2018).



100 % d'entre elles estiment avoir reçu un accueil courtois (88,9 % ont reçu un accueil très courtois et 11,1 % un accueil assez courtois).

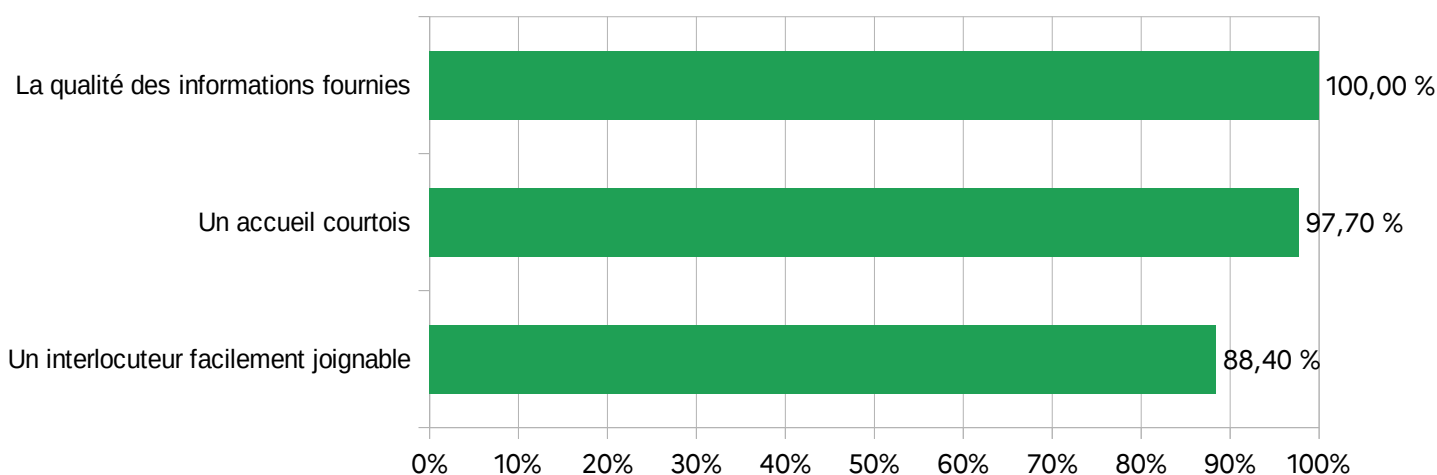


Sur les 17,3 % des personnes qui se sont déplacées pour un rendez-vous, 100 % d'entre elles estiment avoir obtenu ce rendez-vous dans un délai raisonnable.

3 - L'accueil téléphonique :

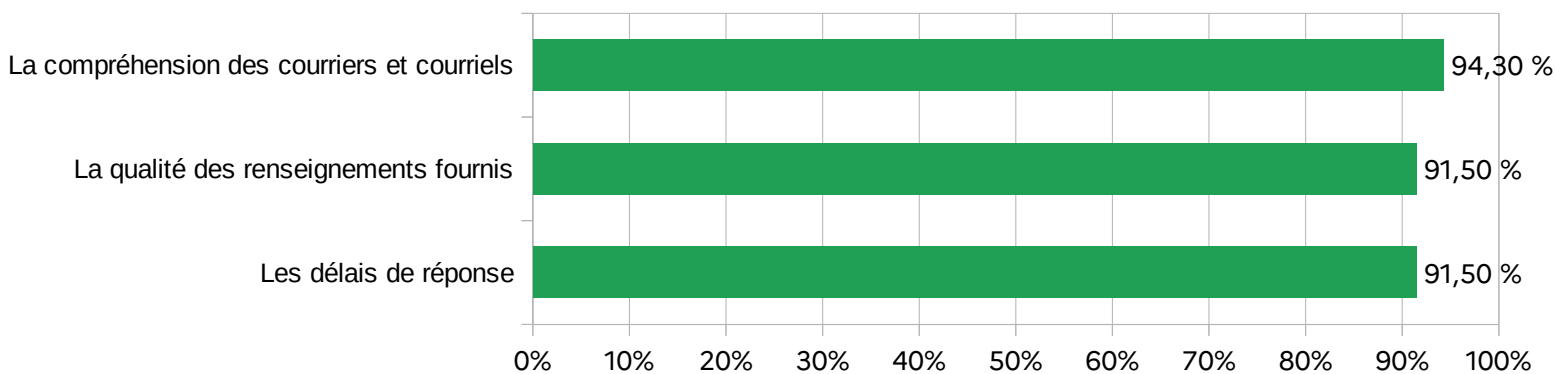
La majeure partie des relations entre les collectivités locales et les services de la préfecture et des sous-préfectures s'effectue principalement par téléphone (82,7 %). Les élus ont donc de grandes attentes à l'égard de la qualité de l'accueil téléphonique.

Les résultats sont très satisfaisants et largement à la cible de 85 %. Le taux de satisfaction sur la qualité des informations fournies atteint les 100 %, celui concernant la satisfaction de la courtoisie de l'accueil est de 87,70 % de satisfaction, tandis que le taux de satisfaction concernant la joignabilité des interlocuteurs affiche 88,40 %.



4 – 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.

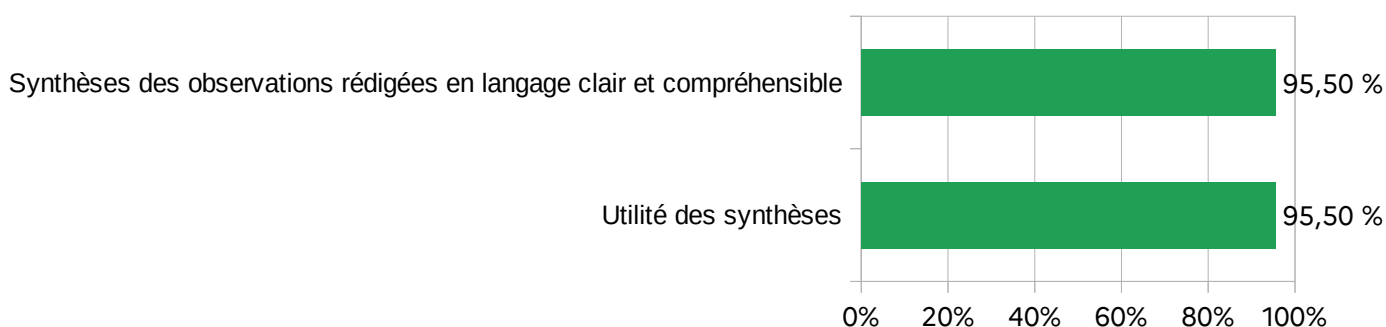


Les taux de satisfaction à l'égard de la qualité des courriers et des courriels sont toujours au-dessus de l'objectif de 85 % : ils dépassent les 90 % dans les 3 items.

5 – Les synthèses d'observations au titre du contrôle légalité

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

Cette année 2022, seules 42,3 % des personnes sondées déclarent avoir pris connaissance de cette synthèse.



Les synthèses sont donc considérées comme utiles et rédigées dans un langage simple et compréhensible par la plupart des personnes sondées, puisque les taux dans les deux items dépassent les 90 %. Les résultats sur les synthèses présentent des taux légèrement plus élevés que pour l'année 2018 (93,80 % pour l'utilité des synthèses et 85,40 % pour le langage clair et compréhensible).

6 – L'application ACTES

65,4 % des personnes interrogées utilisent le logiciel ACTES pour l'envoi des actes transmissibles au service du contrôle de légalité de la préfecture (contre 51 % en 2018), ce qui représente une belle progression dans ce domaine.

Sur ces 65,4 %, 94,1 % d'entre elles ont connaissance de la nomenclature nationale à utiliser pour la transmission de ces actes et l'appliquent.

Par ailleurs, pour les usagers qui ne connaissent pas la nomenclature nationale de transmission par ACTES, 77,8 % d'entre eux affirment connaître en revanche les atouts du logiciel ACTES (transmission rapide par voie électronique aux préfectures et sous-préfectures des actes réglementaires et budgétaires soumis au contrôle de légalité, diminution des frais d'envoi).

7 – Les remarques et observations

7 personnes ont laissé des commentaires, positifs dans l'ensemble, louant notamment un service en très nette amélioration, à l'écoute, avec des délais de traitement plus courts et une meilleure expertise des interlocuteurs qui répondent de manière nette et précise aux interrogations.

1 personne a déploré le côté trop perfectionniste du service du contrôle de légalité, avec des courriers très longs et peu compréhensibles, aboutissant parfois à un blocage.

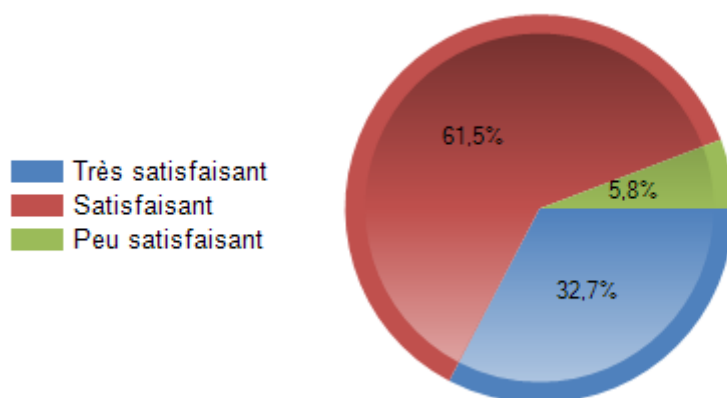
Parmi les requêtes des usagers pour améliorer le service :

- Disposer d'un organigramme avec les personnes à contacter selon les interrogations
- Disposer d'un document relatif à la nomenclature du logiciel ACTES avec des exemples clairs sur chaque thème afin d'aiguiller au mieux les secrétaires de mairie.

8 – Le taux de satisfaction global

30,8 % des personnes interrogées ont été en contact avec d'autres services de la préfecture : sur ces 30,8%, 87,6% sont satisfaites de l'accueil et 93,4 % sont satisfaites des informations fournies par ces services en termes simples et compréhensifs.

Globalement, le taux de satisfaction est de 94,2 % (32,7 % des personnes interrogées se déclarent très satisfaites et 61,5 % se déclarent satisfaites), donc largement au-dessus de la cible de 85 %. Il demeure stable par rapport à 2018 (taux de satisfaction de 94%).



Ces résultats très positifs démontrent la qualité du travail et l'implication des agents du BCL.