

# Enquête de satisfaction 2016

## réalisée du 6 au 17 juin

107 questionnaires collectés / 20 questions  
Résultats en % des exprimés

*À votre écoute pour progresser !*

## 1. Le contexte de l'étude

Depuis de nombreuses années, la préfecture des Deux-Sèvres est engagée dans une démarche de qualité propre au Ministère de l'intérieur, au bénéfice de ses usagers. Son label Qualipref 2.0, délivré par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), organisme de certification, témoigne de cet engagement à satisfaire au mieux les attentes de ses usagers.

Dans le cadre de cette démarche, la préfecture réalise une enquête auprès des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) du département, afin d'évaluer leur niveau de satisfaction. Cette enquête se déroule chaque année au cours du 1er semestre, sur une période d'au moins 15 jours. Elle s'effectue sur la base d'un questionnaire visant à recueillir l'avis des représentants des collectivités territoriales sur les services rendus et les relations entretenues avec la préfecture et les sous-préfectures, dans le cadre du contrôle administratif de leurs actes et du conseil qui leur est apporté.

### Les objectifs

La préfecture des Deux-Sèvres est engagée dans le module métier optionnel du référentiel « relation avec les collectivités territoriales ». En qualité d'interlocuteur des élus et des collectivités territoriales, elle garantit le bon fonctionnement des institutions locales et vérifie le respect des règles de droit.

Dans ce contexte, la mesure de la qualité des services dispensés auprès des élus des collectivités territoriales permet, d'une part, de vérifier le respect des engagements pris par la préfecture dans le cadre du référentiel suivi et, d'autre part, de dégager des axes d'amélioration, au moyen d'un plan d'actions correctives annuel.

### Les engagements de service du référentiel Qualipref 2.0 pour ce module reposent sur :

- des observations motivées pour le contrôle de légalité ;
- une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire ;
- une réponse transmise, sous 15 jours ouvrés, à toutes demandes de conseil ou d'information émises par courrier ;
- une réponse transmise, sous 5 jours ouvrés, à toutes demandes de conseil ou d'information émises par courriel ;
- un rendez-vous proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.

## La méthodologie

Le questionnaire, support à l'enquête, repose sur 5 thématiques :

- **Mieux vous connaître**
- **Vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire**
- **Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes écrites de conseil ou d'information**
- **Votre satisfaction sur les rendez-vous qui vous ont été accordés en préfecture à votre demande**
- **Votre satisfaction globale sur l'accueil et le service**

Une question ouverte a permis aux collectivités de s'exprimer et de faire part de leurs remarques. Les réponses collectées permettent de mieux cerner la manière dont elles ont été reçues, informées et/ou conseillées afin d'assurer une meilleure adaptation à leurs besoins.

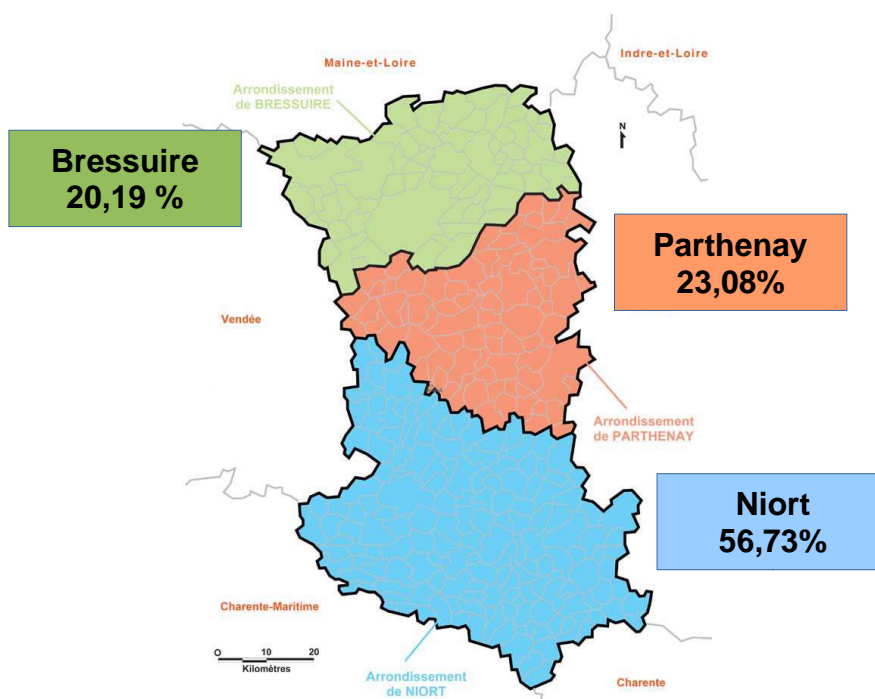
L'enquête de satisfaction a été adressée aux maires, présidents de communautés de communes et communautés d'agglomération ainsi qu'au président du conseil départemental, soit à 311 collectivités se décomposant ainsi :

- 297 communes (103 réponses)
- 11 communautés de communes (2 réponses)
- 2 communautés d'agglomération
- le conseil départemental (1 réponse)

Au total, 107 réponses ont été collectées, portant le taux de participation à 34,4%, et respectant la cible fixée dans la fiche de procédure à 70 participants. Les résultats de cette enquête de satisfaction 2016 sont donc bien représentatifs.

## 2. Pour mieux vous connaître

### Répartition de la participation des communes et EPCI par arrondissement des Deux-Sèvres



Les élus ayant répondu à notre enquête de satisfaction appartiennent le plus souvent à l'arrondissement de Niort (56,73%), plutôt qu'à ceux de Parthenay (23,08%) ou de Bressuire (20,19%).

En effet, certains élus des arrondissements, autres que celui du chef-lieu de département, se déplacent préférentiellement en sous-préfecture pour obtenir un conseil ou une demande d'information et pas nécessairement à la préfecture de Niort. Certaines communes ont d'ailleurs précisé que leurs déplacements concernent les sous-préfectures. Ces habitudes peuvent s'expliquer par l'éloignement géographique du chef-lieu de département.

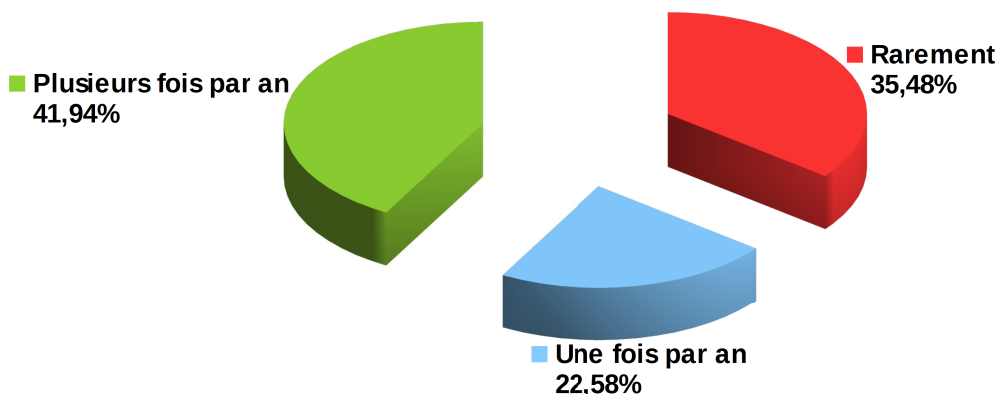
En tout état de cause, la répartition de la participation des communes et EPCI à l'enquête réalisée, est conforme à leur distribution au sein des 3 arrondissements du département des Deux-Sèvres. En effet, les 297 communes et 14 EPCI se répartissent ainsi :

Arrondissement	Nombre de communes	Nombre d'EPCI	Total	Répartition en %
Bressuire	54	2	56	18 %
Niort	165	9	174	56 %
Parthenay	78	3	81	26 %

[Vous vous êtes déplacés dans nos locaux pour obtenir un conseil ou une information \(105 réponses\)](#)



[La fréquence de vos déplacements dans nos locaux \(31 réponses\)](#)

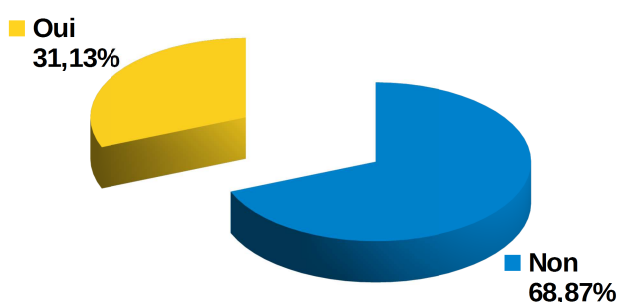


## Focus

Vous vous déplacez peu dans nos locaux (27,62%), et lorsque vous le faites, c'est plutôt plusieurs fois par an (41,94%).

### 3. Vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire

Vous avez reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire dans les 12 derniers mois (106 réponses)

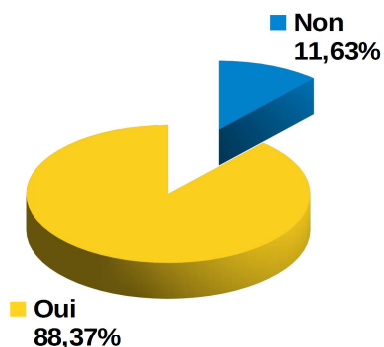


Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2016			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La lettre d'observations rappelait systématiquement la loi et/ou le décret et/ou la décision de jurisprudence concernée (30 réponses)	23,3%	76,7%	-	-
Il vous a été proposé dans la lettre, une des solutions suivantes : le retrait de l'acte, la modification de l'acte ou une simple observation pour l'avenir (31 réponses)	22,6%	74,2%	3,2%	-

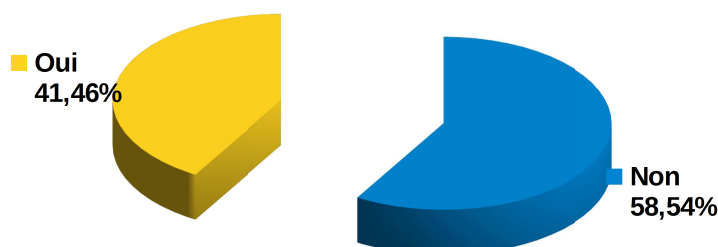
## Focus

Vous êtes moins d'un tiers à avoir reçus des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire. Lorsque vous recevez des observations, vous êtes 96,8 % à être satisfaits de la solution proposée.

**Vous avez pris connaissance de la circulaire annuelle des observations formulées en matière de contrôle de légalité (43 réponses)**



**Suite à la réception d'une lettre d'observations, vous avez essayé d'obtenir des renseignements ou des explications par téléphone (41 réponses)**



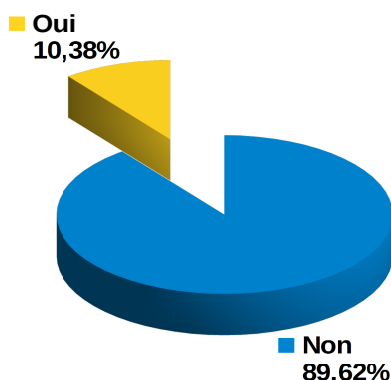
Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2016			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Vous avez pu joindre facilement votre interlocuteur par téléphone ( <b>18 réponses</b> )	<b>44,4%</b>	<b>55,6%</b>	-	-
La personne que vous avez eue au téléphone a bien compris votre demande et vous a bien informé(e) ( <b>18 réponses</b> )	<b>50%</b>	<b>50%</b>	-	-

**Focus**

**Vous êtes 88,37 % à avoir pris connaissance de la circulaire annuelle des observations formulées en matière de contrôle de légalité dans le département des Deux-Sèvres. Vous êtes un peu plus de 40 % à avoir voulu obtenir des explications par téléphone. Quand vous l'avez fait, vous avez toujours pu joindre facilement nos services et avez toujours été satisfaits des explications apportées.**

#### 4. Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes écrites de conseil ou d'information

Vous avez fait des demandes écrites de conseils ou d'information auprès de nos services au cours de l'année (106 réponses)



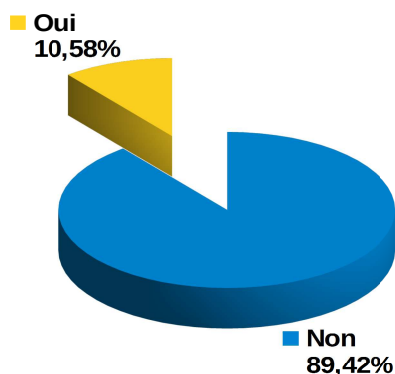
Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2016			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La réponse par courriel ou courrier vous a été apportée dans le délai souhaité (13 réponses)	23,1%	69,2%	7,7%	-
Vous avez obtenu une réponse précise et facilement compréhensible (12 réponses)	33,3%	66,7%	-	-
Si votre demande nécessitait le concours des autres services de l'État, vous avez été informé du délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse de fond (5 réponses)	40%	40%	20%	-

#### **Focus**

**Vous êtes peu nombreux (10,38 %) à avoir fait des demandes écrites de conseils ou d'informations auprès des services de la préfecture. Quand vous l'avez fait, vous êtes 92,3 % à être satisfaits des délais de réponse.**

## 5. Votre satisfaction sur les rendez-vous qui vous ont été accordés en préfecture à votre demande

Vous avez fait une demande de rendez-vous auprès de nos services au cours de l'année (105 réponses)

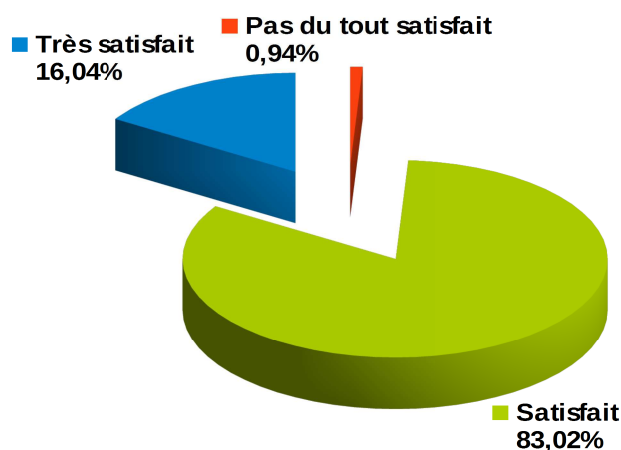


Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2016			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Le rendez-vous s'est tenu dans le délai souhaité (12 réponses)	58,3%	41,7%	-	-
Vous estimez avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande (11 réponses)	81,8%	18,2%	-	-
La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à votre attente (11 réponses)	72,7%	18,2%	9,1%	-

### **Focus**

**Vous êtes peu nombreux (10,58 %) à avoir demandé un rendez-vous auprès des services de la préfecture. Lorsque vous l'avez fait, le rendez-vous s'est tenu dans les délais souhaités avec une personne compétente pour vous répondre. Vous êtes 90,9 % à être satisfaits des réponses apportées.**

## 6. Votre satisfaction globale sur l'accueil et le service (106 réponses)



### **Focus**

De manière générale, vous êtes satisfaits de notre accueil et de nos services à 99,06%.

## 7. Votre connaissance de notre démarche Qualipref (102 réponses)

Une question relative à votre information concernant nos engagements dans la démarche Qualipref vous a été posée en fin de questionnaire. Vous êtes 102 à avoir apporté une réponse.



### **Focus**

Plus du tiers d'entre vous (41,18%) êtes informés de nos engagements dans la démarche Qualipref. Vous n'étiez que 29,73 % lors du dernier sondage réalisé en 2015.



## **La question ouverte aux élus pour améliorer l'accueil et le service de la préfecture des Deux-Sèvres**

Les élus avaient la possibilité d'exprimer leurs remarques, suggestions ou mécontentements pour permettre une amélioration continue de l'accès à nos services. Au total, 5 **questionnaires** ont été renseignés sur les 107 questionnaires retournés.

Les différentes propositions d'amélioration concernent les thèmes suivants :

- **Joignabilité téléphonique**
- **Services et/ou conseils**

Vous avez également exprimé votre satisfaction relative aux relations que vous entretenez avec nos services.

### **Suggestions d'amélioration de l'accueil et de l'accès à nos services**

#### **Joignabilité téléphonique (1 réponse)**

- Étendre les horaires d'accueil téléphonique

### **Suggestions d'amélioration sur la qualité des services rendus**

#### **Services et/ou conseils (1 réponse)**

- Les interprétations de certaines circulaires sont trop strictes

### **Votre satisfaction**

#### **Relations avec les services de la préfecture (3 réponses)**

- Très bonne qualité des services (réponses rapides, concis, personnel aimable, professionnel et attentif à nos attentes) sauf sur les services cartes grises et carte d'identité où le délais d'attente pour les avoir au téléphone sont un peu long sinon très professionnel. Il serait bien pour ces deux services d'avoir un contact téléphonique privilégié.
- Garder la proximité du service public avec nos sous-préfectures.
- Notre interlocuteur principal est la sous-préfecture, située à proximité. Les seuls contacts avec vos services se font par mail ou téléphone.

## **8. Conclusion**

Cette année, la satisfaction globale sur l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales est de **99,06 % (contre 99,07 % en 2015)**. La stabilité de ce très bon résultat s'explique par un investissement constant des équipes. La direction du développement local et des relations avec les collectivités territoriales reste mobilisée pour fournir un accueil et un service de qualité aux collectivités.

Il est très important de maintenir les relations de qualité que les services de l'État, notamment à travers les services de la préfecture, entretiennent avec les collectivités du département, et de trouver des leviers d'amélioration, notamment sur les points de vigilance soulevés par la question ouverte et les résultats apportées aux questions posées.

La préfecture des Deux-Sèvres remercie l'ensemble des élus qui ont bien voulu participer à cette enquête pour lui permettre d'améliorer la qualité de ses services.