



# Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales 2015

Cette enquête a été réalisée  
auprès des représentants des collectivités territoriales du Calvados  
du 2 juin au 31 juillet 2015.

128 questionnaires ont été collectés.

## NOTE DE CADRAGE

### Référentiels :

- *Engagement n°14 du référentiel Marianne* : « Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats ».
- *Engagement n°3-2 du référentiel Qualipref 2.0* : « A votre écoute pour progresser – Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures, au moyen de l'enquête de satisfaction. »
- *Module n°4* : Relations avec les collectivités territoriales du référentiel Qualipref 2.0 : sous-engagement 36.2 « L' élu ou le cadre territorial est reçu par un membre du corps préfectoral ou le cadre qu'il désigne.

**Objectif de l'enquête** : Connaître le degré de satisfaction sur la qualité de l'action de la préfecture en matière de contrôle administratif et budgétaires des actes de collectivités territoriales

**Public cible** : Elus et cadres territoriaux du département qui sollicitent la préfecture en matière de contrôle administratif des actes de collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale soumis à l'obligation de transmission en application du code général des collectivités territoriales : activité de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire centralisées en préfecture.

**Dates de mise en œuvre** : A compter du 02 juin 2015 au 31 juillet 2015.

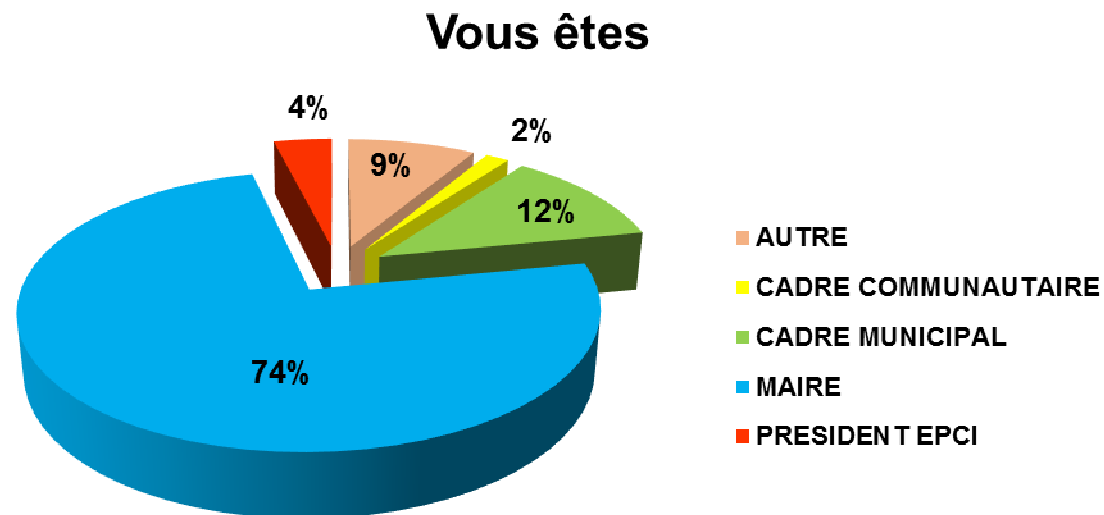
**Restitution** : Diffusion interne des résultats de cette enquête par voie d'affichage sur site et externe sur le site internet de la préfecture. Communication des résultats aux membres du Comité local des usagers.

Nombre de questionnaires renseignés: 128

## Pour mieux vous connaître

### 1. Vous êtes :

Un maire ou un conseiller municipal	95	74 %
Un cadre territorial municipal	15	12 %
Un cadre territorial communautaire	2	2 %
Un président d'EPCI ou un élu communautaire	5	4 %
Autre	11	9 %

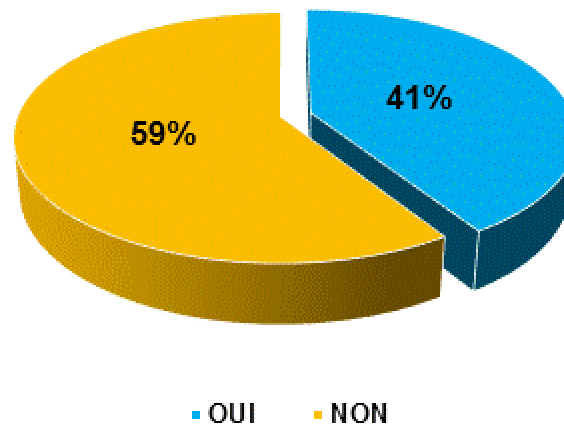


## Votre satisfaction sur l'accueil en préfecture

2. Pour demander un conseil ou un renseignement, vous (ou l'un de vos collaborateurs) êtes-vous déplacé à la préfecture dans les locaux de la Direction des Collectivités Locales, de la Coordination et du Développement (DCLCD) au cours des 12 derniers mois ?

Oui	51	41 %
Non	73	59 %

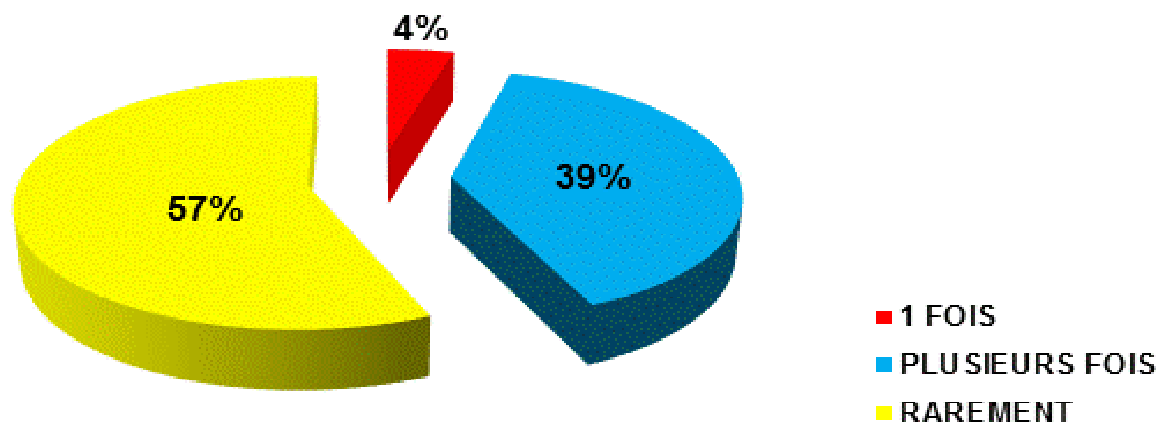
**Vous êtes vous déplacé à la préfecture au cours des 12 derniers mois ?**



**3 Si oui, venez-vous souvent à la préfecture ?**

Plusieurs fois par an	36	39 %
1 fois par an	4	4 %
Rarement	52	57 %

**Venez-vous souvent à la préfecture ?**



**4. Avez-vous trouvé facilement la préfecture ?**

Oui	83	93 %
Non	6	7 %

**5. Notre signalétique extérieure vous semble-t-elle claire et lisible ?**

oui	79	93 %
non	6	7 %

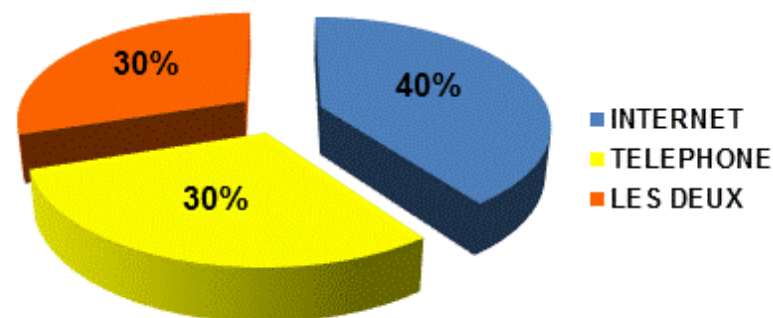
**6. Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations par un autre canal ?**

oui	70	71 %
non	28	29 %

**7. Si oui est-ce par :**

par téléphone	21	30 %
par internet	28	40 %
téléphone et internet	21	30 %

**Si oui est-ce par :**

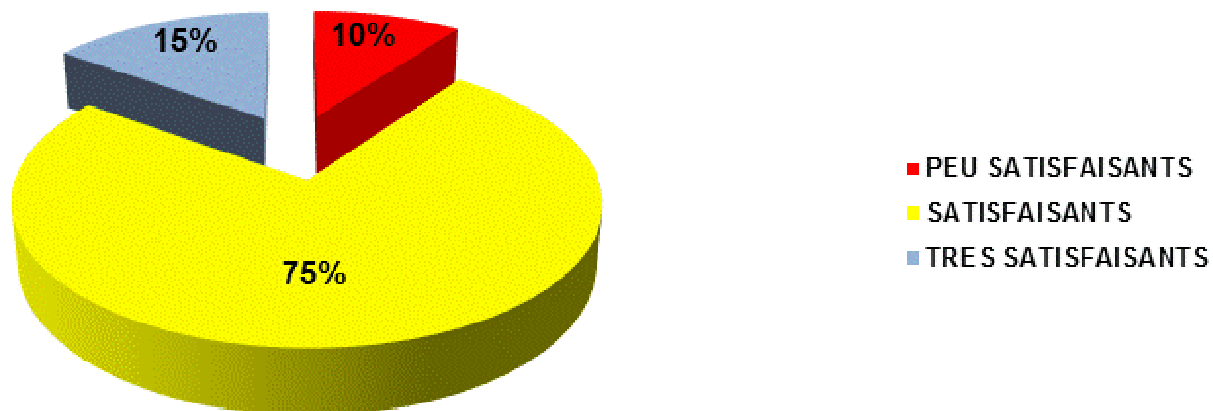


## Votre satisfaction sur l'accueil téléphonique

### Accès à l'information par téléphone ☎

	oui	non	Ne se prononce pas
8. Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?	88 %	6 %	7 %
9. Votre appel a t-il été rapidement pris en compte ?	57 %	33 %	10 %
10. Votre interlocuteur s'est-il présenté ?	76 %	18 %	6 %
11. Avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?	85 %	8 %	7 %
12. La personne du service compétent s'est-elle présentée ?	65 %	22 %	13 %
13. Est-ce que votre demande a été correctement traitée	91 %	2 %	7 %
14. Avez-vous été bien informé(e) ?	86 %	4 %	10 %

Globalement, l'accueil et l'information par téléphone sont :



## Votre satisfaction sur l'information par internet

### Accès à l'information par internet@

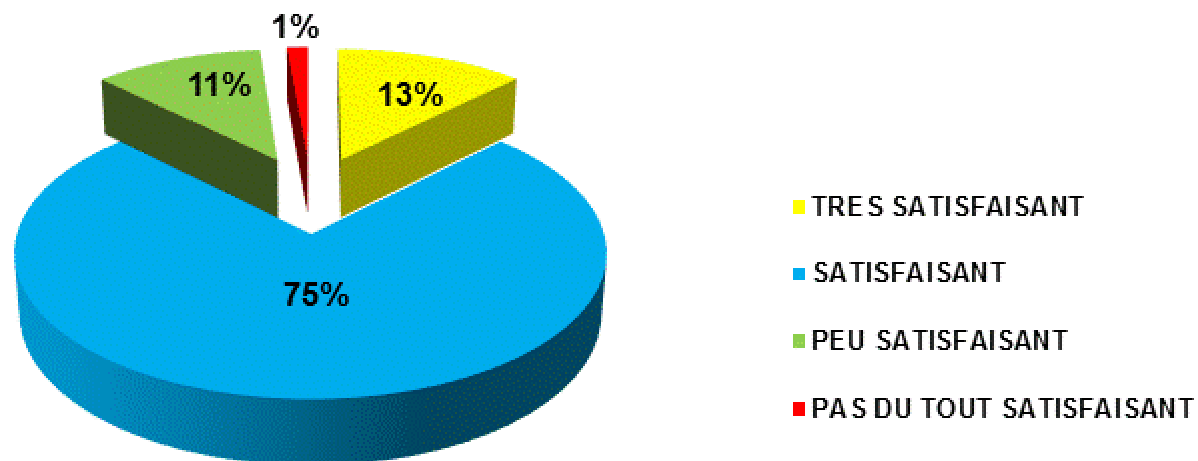
	oui	non	Ne se prononce pas
16. Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?	91 %	3 %	6 %
17. Trouvez-vous l'accès aux informations facile ?	61 %	29 %	11 %
18. Y avez-vous trouvé l'information que vous recherchez ?	68 %	18 %	14 %
19. Trouvez-vous le site suffisamment complet ?	48 %	24 %	29 %



## Le traitement de vos demandes de conseil et d'information

<b>Demandes écrites de conseil ou d'information</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>Ne se prononce pas</b>
20. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous formulé par écrit (courrier et courriels), auprès des services de la préfecture, une demande de conseil ou d'information relative au contrôle de légalité ou au contrôle budgétaire ?	34 %	66 %	-
21. Si oui, avez-vous reçu une réponse de la préfecture dans un délai satisfaisant (5 jours ouvrés par courriel et 15 jours ouvrés par courrier) ?	61 %	22 %	16 %
22. La réponse apportée par les services préfectoraux est-elle complète, précise et rédigée en des termes simples et compréhensibles ?	61 %	9 %	30 %
23. Si votre demande nécessitait le concours des autres services de l'Etat, avez-vous reçu une réponse d'attente ou un accusé de réception vous indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse complète sur le fond ?	33 %	20 %	47 %

## Globalement, le traitement de vos demandes est

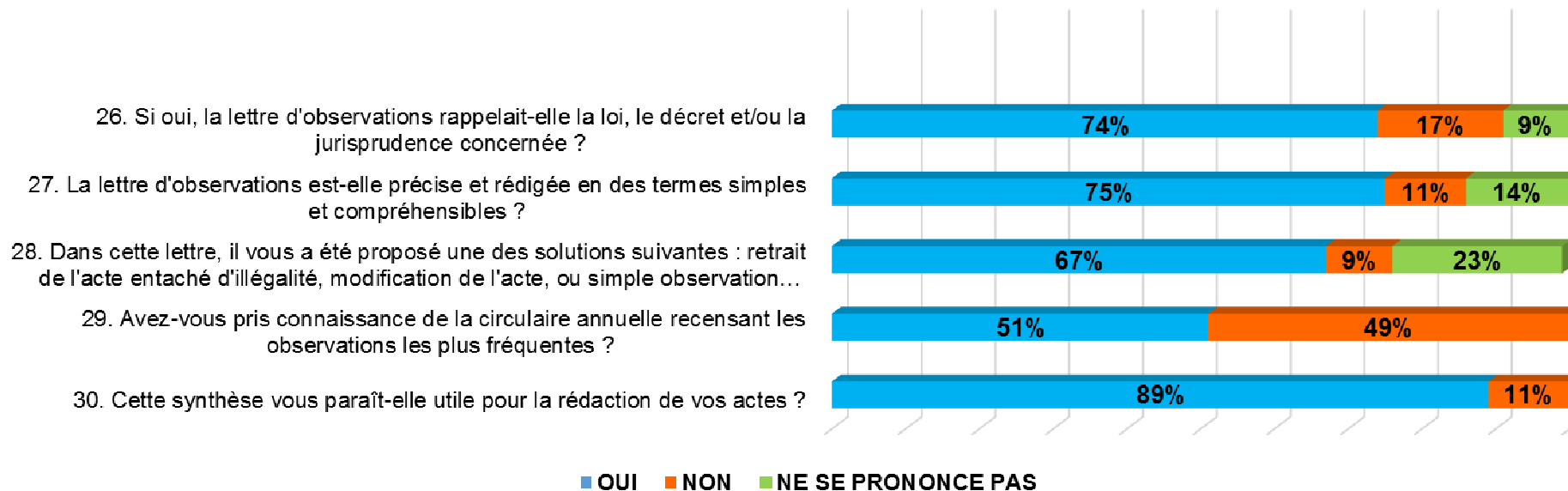


## Les observations formulées par les services préfectoraux

25. Avez-vous reçu une (ou plusieurs) lettres d'observations de la préfecture sur les actes transmis au cours des 12 derniers mois (au titre du contrôle de légalité ou du contrôle budgétaire) ?

oui	56	47 %
non	64	53 %

### Lettres d'observations

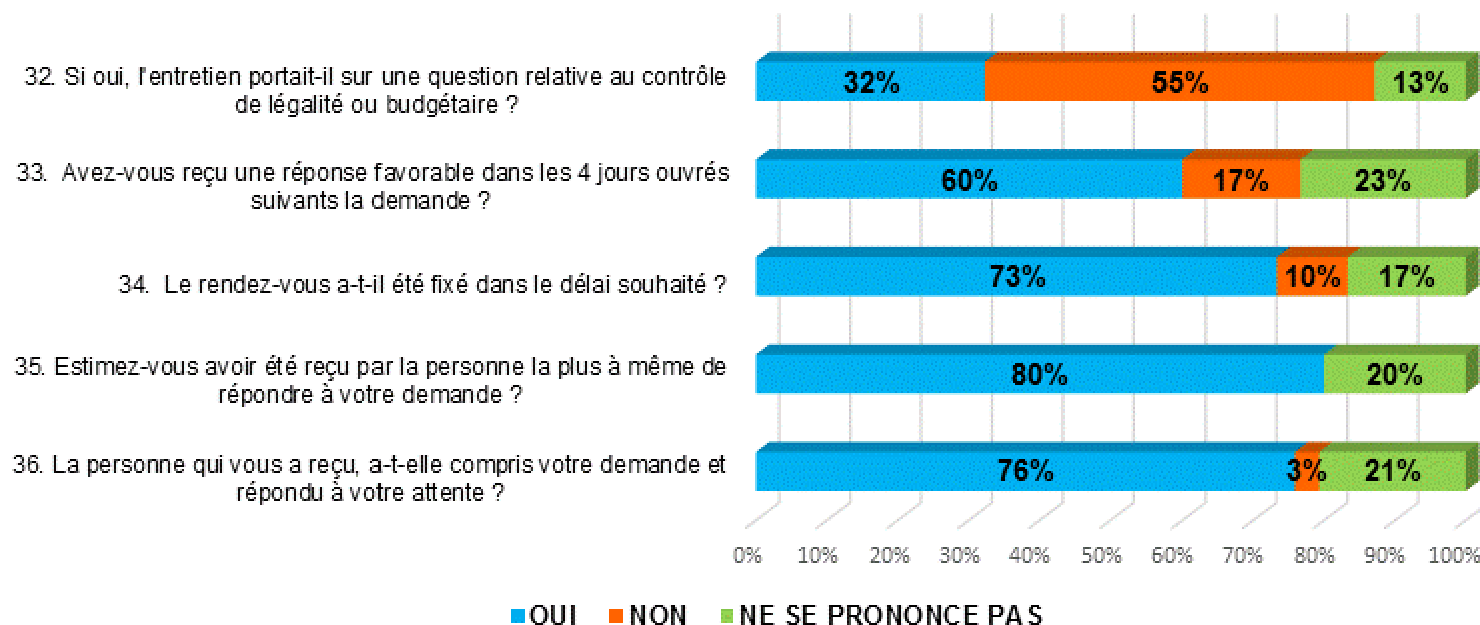


## Les demandes de rendez-vous auprès des services préfectoraux

31. Avez-vous sollicité un rendez-vous avec un représentant du préfet (services préfectoraux, corps préfectoral) au cours des 12 derniers mois ?

Oui	25	20 %
Non	99	80 %

### Les rendez-vous en préfecture



## Appréciation générale :

37. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu par les services préfectoraux pour ce qui concerne particulièrement les relations avec les collectivités locales sont :

Très satisfaisants	15	13 %
Satisfaisants	93	79 %
Peu satisfaisants	10	8 %
Pas du tout satisfaisants	-	-

Globalement, l'accueil et le service rendu auprès des collectivités locales sont :

