



# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2016

Relations avec les collectivités territoriales

Automne 2016



## NOTE DE CADRAGE

### Référentiels :



#### *Engagement n°14*

« Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats ».



#### *Engagement n°3-2*

« 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. »

### Contexte local :

La préfecture du Calvados est labellisée Qualipref 2.0 et s'est engagée sur le module optionnel n°4 « Relations avec les collectivités territoriales » afin de valoriser son rôle d'assistance et de conseil auprès des élus du département.

Le questionnaire vise à mesurer la qualité de l'action de la préfecture en matière de contrôle administratif des actes des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) soumis à l'obligation de transmission en application du code général des collectivités territoriales (CGCT), c'est-à-dire les activités de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire.

### Objectif de l'enquête :

Connaître le degré de satisfaction des élus et recueillir leurs attentes afin de dégager des axes d'amélioration.

### Public cible :

Tout élu ou cadre territorial. Le questionnaire de satisfaction a été adressé à l'ensemble des collectivités locales par messagerie électronique ADELE.

### Dates de mise en œuvre :

Du 25 novembre au 31 décembre 2016

### Restitution :

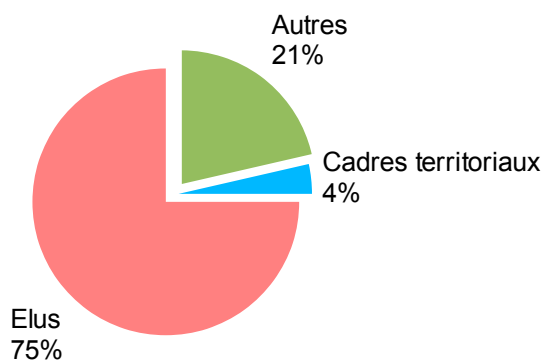
Diffusion interne des résultats de cette enquête par voie d'affichage sur site et externe sur le site Internet de la préfecture. Communication des résultats aux membres du Comité local des usagers.

## Pour mieux vous connaître

Question n°1 : Vous êtes ....

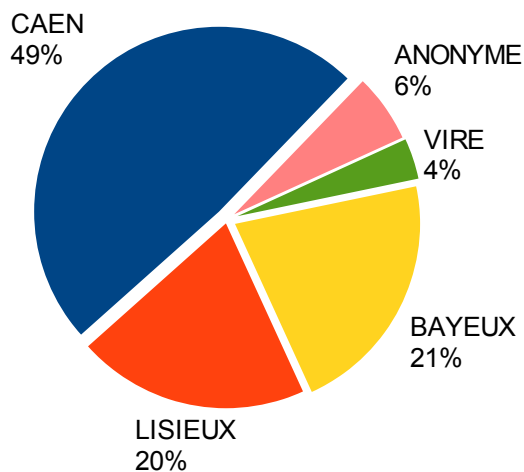
Elus	63
Cadres territoriaux	3
Autres	18
Total	84

Qualité des personnes interrogées



Arrondissement	
CAEN	41
LISIEUX	17
BAYEUX	18
VIRE	3
ANONYME	5
Total	84

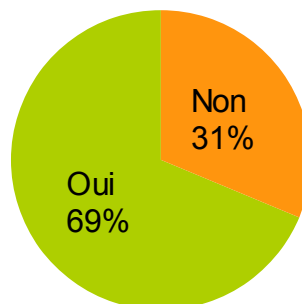
Questionnaires reçus par arrondissement



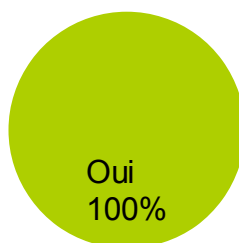
## Votre satisfaction sur l'accueil en préfecture

Question n°2 : Vous êtes-vous déjà déplacé à la préfecture de Caen dans les locaux de la Direction des collectivités locales ?

Oui	Non
55	25

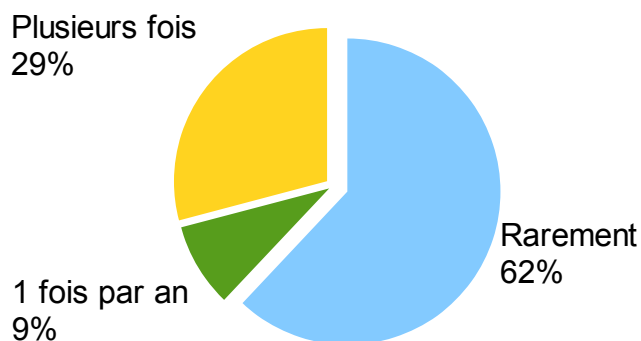


Question n°3 : Si oui, avez-vous bénéficié d'un accueil courtois et agréable ?



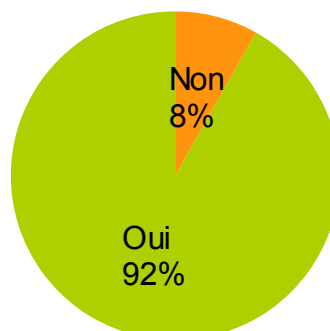
Question n°4 : Venez-vous souvent à la Préfecture ?

Plusieurs fois par an	23
Une fois par an	7
Rarement	49



Question n°5 : Notre signalétique extérieure et intérieure vous semble-t-elle claire et lisible ?

Oui	Non
56	5

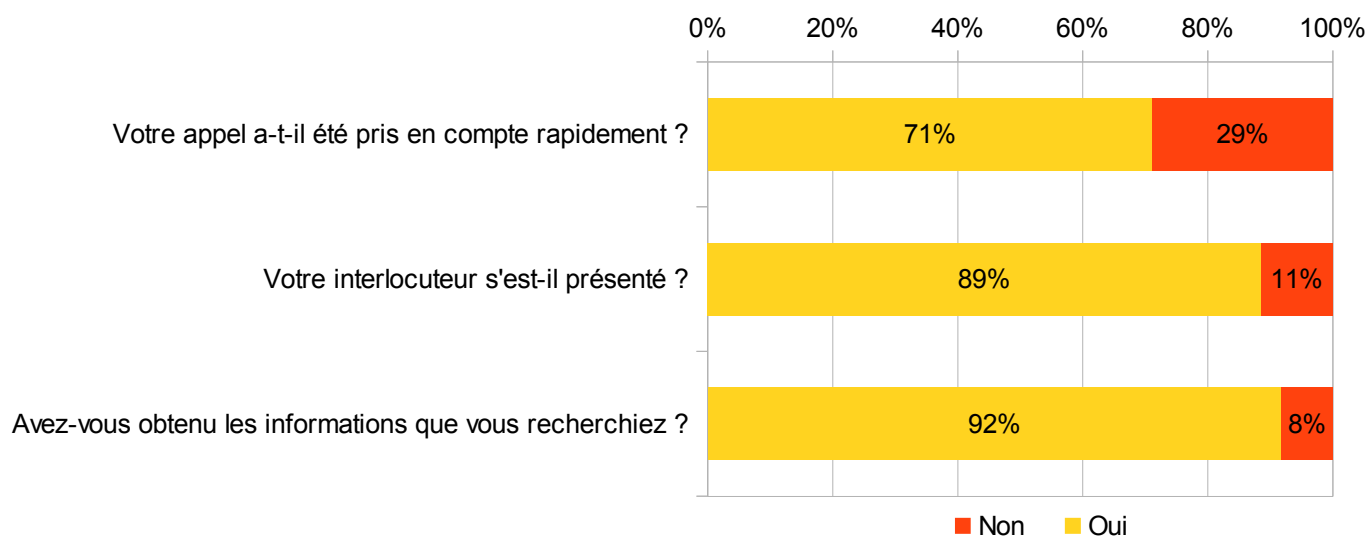
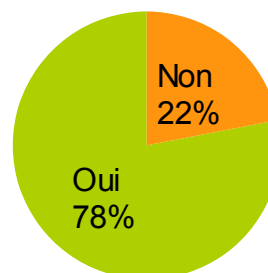


## Accueil téléphonique

Question n°6-1 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché à contacter les services de la préfecture de Caen par téléphone ?



Oui	Non
64	18

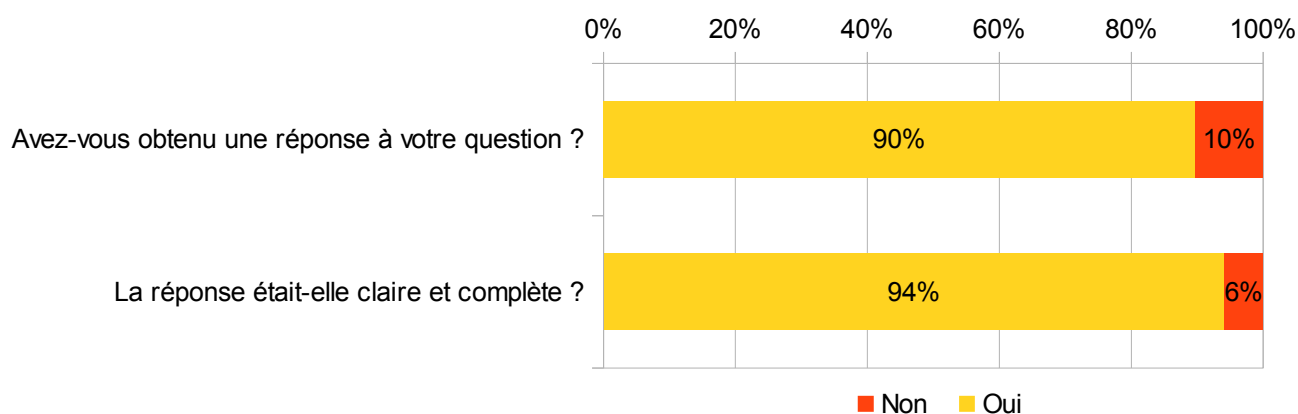
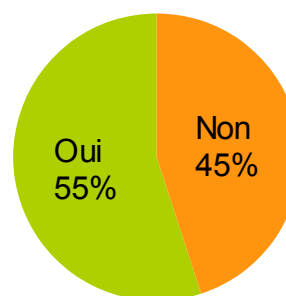


## Traitement des demandes par courrier

Question n°6-2 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché à contacter les services de la préfecture de Caen par courrier ?



Oui	Non
44	36

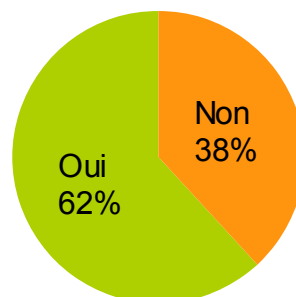


## Traitement des demandes par mail

Question n°6-3 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché à contacter les services de la préfecture de Caen par mail ?

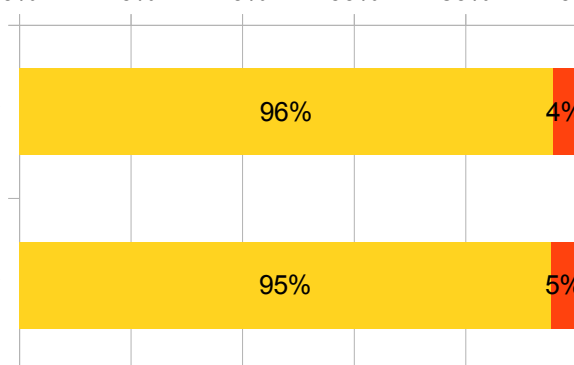


Oui	Non
47	29



Avez-vous obtenu une réponse à votre question ?

0% 20% 40% 60% 80% 100%



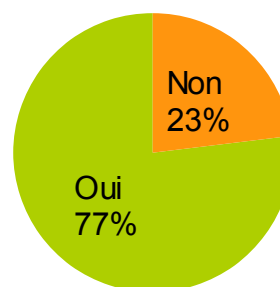
■ Non ■ Oui

## Consultation du site internet de la préfecture

Question n°7 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté le site internet des services de l'État : [www.calvados.fr](http://www.calvados.fr) ?

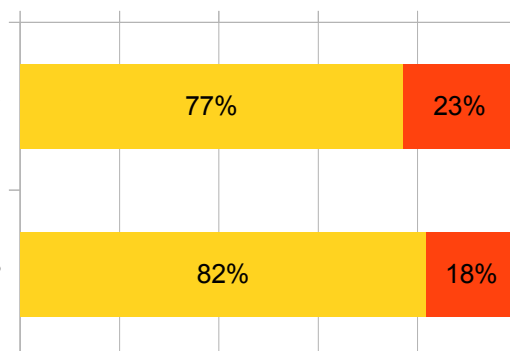


Oui	Non
60	18



Avez-vous facilement trouvé l'information que vous recherchez ?

0% 20% 40% 60% 80% 100%

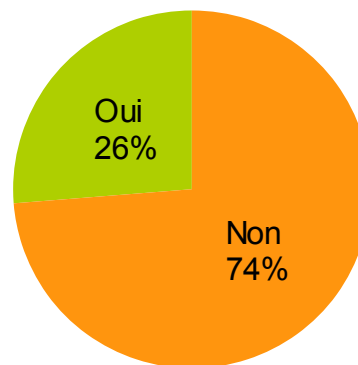


■ Non ■ Oui

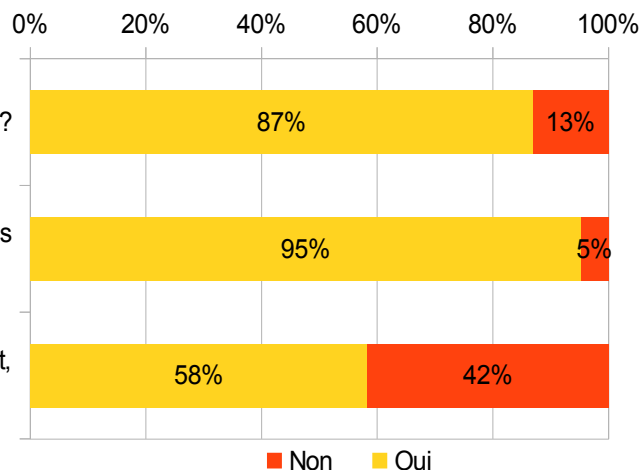
## Le traitement de vos demandes de conseils et d'informations

Question n°8 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous formulé par écrit (courrier ou mail), auprès des services de la préfecture, une demande de conseil ou d'information relative au contrôle de légalité ou au contrôle budgétaire ?

Oui	Non
21	59



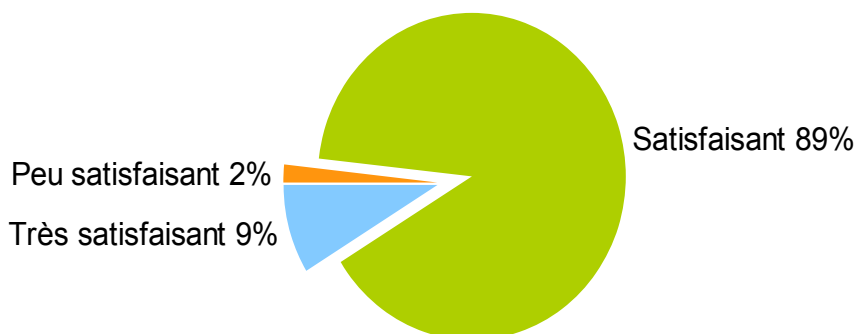
Avez-vous reçu une réponse de la préfecture dans un délai satisfaisant ?



La réponse apportée est-elle complète, précise et rédigée en des termes simples et compréhensibles ?

Si votre demande nécessitait le concours d'autres services de l'état, avez-vous reçu une réponse d'attente ?

Question n°9 : Globalement, diriez-vous que le traitement de vos demandes de conseils et d'informations est.. ?

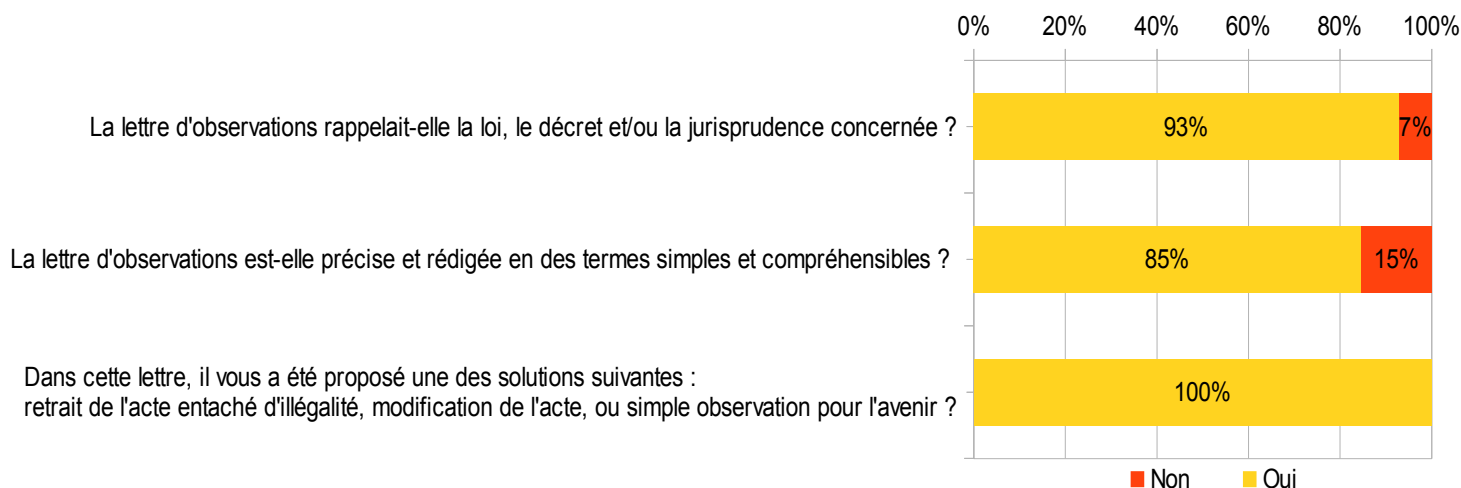
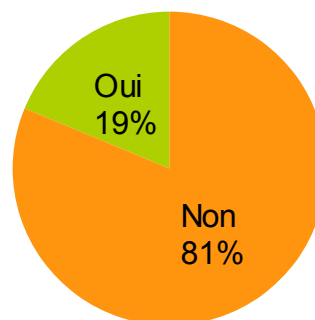


Pas du tout satisfaisant	0
Peu satisfaisant	1
Satisfaisant	51
Très satisfaisant	5

## Les observations formulées par les services préfectoraux

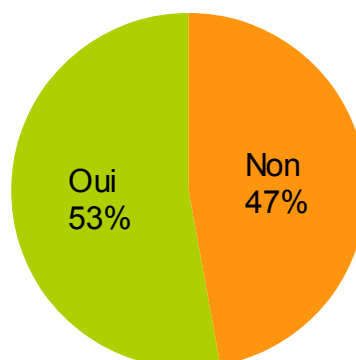
*Question n°10 : Avez-vous reçu une lettre d'observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire au cours des 12 derniers mois ?*

Oui	Non
15	65



*Question n°11 : Avez-vous pris connaissance de la circulaire annuelle recensant les observations les plus fréquentes formulées en matière de contrôle de légalité et/ou en matière de contrôle budgétaire ?*

Oui	Non
37	33

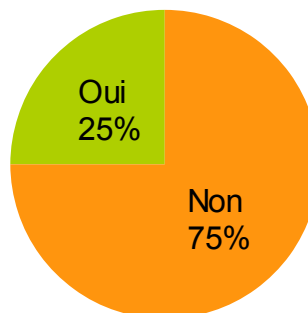




## Les demandes de rendez-vous auprès des services préfectoraux

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

Oui	Non
21	63



0% 20% 40% 60% 80% 100%

L'entretien portait-il sur une question relative au contrôle de légalité ou budgétaire ?



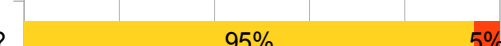
Avez-vous reçu une réponse favorable dans les 4 jours ouvrés suivants la demande ?



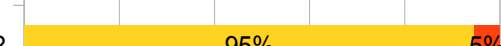
Le rendez-vous a-t-il été fixé dans le délai souhaité ?



Estimez-vous avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande ?



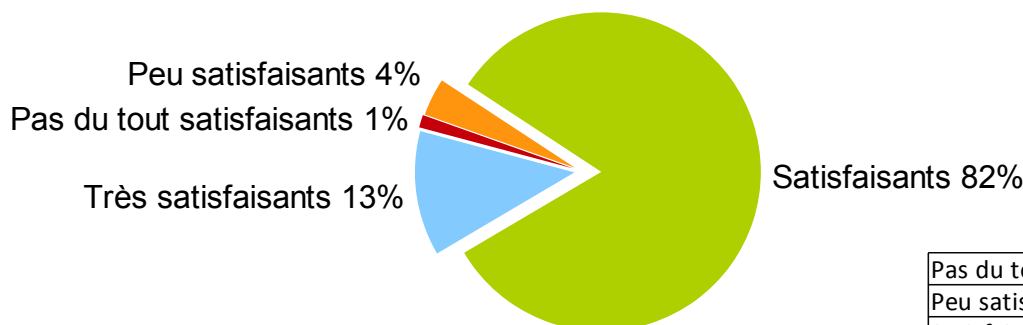
La personne qui vous a reçu, a-t-elle compris votre demande et répondu à votre attente ?



■ Non ■ Oui

## Appréciation générale

Question n°13 : 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 :



Pas du tout satisfaisants	1
Peu satisfaisants	3
Satisfaisants	66
Très satisfaisants	10