



PREFET DES DEUX-SEVRES

Préfecture des Deux Sèvres
Directrice du Développement Local et des Relations
avec les Collectivités Territoriales

NIORT, le 7 SEP. 2015

Mme Isabelle ROYER
☎ 05 49 08 68 80
Courriel : isabelle.royer@deux-sevres.gouv.fr

Le Préfet des Deux-Sèvres

à

**Mesdames et Messieurs les Maires
du département des Deux-Sèvres
Messieurs les Présidents des Communautés d'Agglomération
Messieurs les Présidents des Communautés de Communes
Monsieur le Président du Conseil Départemental**

Objet : Enquête de satisfaction auprès des Collectivités Territoriales - Résultats

P. J. : 1 restitution

Réf. : Mon envoi du 8 juin 2015

Par courriel du 8 juin 2015, je vous informais de l'organisation d'une enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales des Deux-Sèvres destinée à mesurer la qualité des prestations rendues par mes services auprès des élus en matière de contrôle de légalité, de conseil et de gestion des rendez-vous.

116 réponses ont été collectées à cette occasion et une analyse des questionnaires a été effectuée dont je vous restitue, ci-joint, la teneur.

Ces résultats démontrent que les suggestions qui vous sont apportées répondent dans leur grande majorité à vos attentes. Bien évidemment, mes services s'emploieront à l'avenir de maintenir ce niveau de satisfaction.

Compte tenu des remarques émises sur les horaires d'ouverture de la Préfecture, je souhaite vous apporter quelques compléments d'informations à ce sujet.

L'accueil général de la Préfecture est ouvert de 8H30 à 17H00 du lundi au vendredi. Les bureaux de la Direction du Développement Local et des Relations avec les Collectivités Territoriales (DDLRCT) sont à votre disposition de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 16H00, du lundi au vendredi, des rendez-vous peuvent être sollicités en dehors de ces plages horaires.

La réception des actes soumis à l'obligation de transmission s'effectue par la DDLRCT, trois matinées par semaine (mardi, mercredi et vendredi de 9H00 à 12H00). Il est cependant possible de déposer les actes concernés, au bureau du courrier de la Préfecture aux heures

précédemment mentionnées. Un accusé de réception ne pourra vous être délivré immédiatement et vous sera transmis par le service, ultérieurement.

Enfin, j'appelle votre attention sur les facilités offertes par la dématérialisation de la transmission des actes soumis au contrôle de légalité.

L'adhésion par les collectivités à l'application « ACTES » dont j'ai déjà, à plusieurs reprises, eu l'occasion de vous présenter les principes, simplifie et accélère les échanges, autorise une transmission 24H/24 et 7j/7, permet la production d'un accusé de réception quasi-immédiat et ainsi, une application rapide des décisions adoptées. Elle génère, également, une économie non négligeable des coûts de fonctionnement. Mes services auront dans les prochaines semaines l'occasion de vous rappeler dans les détails, les modalités d'adhésion et de fonctionnement de cette démarche.

Je tiens à remercier tous les élu(e)s qui ont contribué par leurs réponses à cette évaluation et vous confirme l'extrême attention que j'apporte à la qualité du service qui vous est apporté.

Bien à vous,

Le Préfet,
Pour le Préfet, et par délégation,
le Secrétaire Général,



Simon FETET

À votre écoute pour progresser !

1. Le contexte de l'étude

La préfecture des Deux-Sèvres est engagée dans une démarche de qualité au bénéfice de ses usagers. Depuis 2012, son label Qualipref 2, délivré par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), organisme de certification, témoigne de cet engagement quotidien en matière d'accueil, d'écoute et d'accès à l'information.

Dans le cadre de la mise à jour du référentiel qualité Qualipref 2.0 de l'administration territoriale, les préfectures poursuivent et renforcent leurs engagements dans une meilleure qualité du service à leurs usagers.

Les objectifs

La préfecture des Deux-Sèvres est engagée dans le module métier optionnel du référentiel « relation avec les collectivités territoriales ».

Dans ce contexte, la mesure de la qualité des services dispensés auprès des élus des collectivités territoriales est réalisée au moyen d'une enquête de satisfaction, dans un souci d'amélioration continue. Le questionnaire proposé 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 est 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 de nous adapter au mieux à leurs besoins.

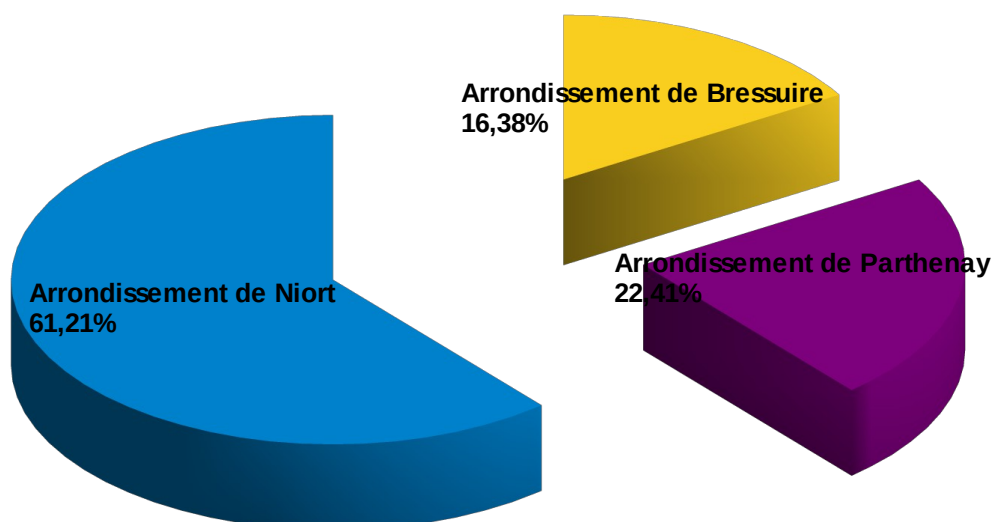
L'enquête de satisfaction a été adressée aux maires, présidents de communautés de communes et communautés d'agglomération ainsi qu'au président du conseil départemental, soit à 317 collectivités se décomposant ainsi :

- 303 communes (113 réponses)
- 11 communautés de communes (2 réponses)
- 2 communautés d'agglomération
- le conseil départemental (1 réponse)

Au total, 116 collectivités ou EPCI ont bien voulu répondre à notre enquête, portant le taux de participation à 36,6%, et respectant la cible fixée dans la fiche de procédure à 70 participants. Les résultats de cette enquête de satisfaction 2015 sont donc bien représentatifs.

2. Pour mieux vous connaître

Répartition des communes, syndicats ou EPCI par arrondissement des Deux-Sèvres

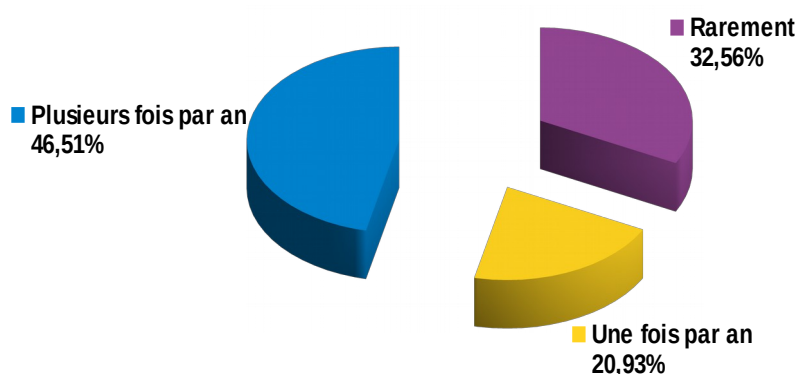


Les élus ayant répondu à notre enquête de satisfaction appartiennent le plus souvent à l'arrondissement de Niort (61,21%), plutôt qu'à ceux de Parthenay (22,41%) ou de Bressuire (16,38%). En effet, certains élus des arrondissements autres que celui de chef-lieu de département se déplacent préférentiellement 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 de certaines petites communes.

Vous vous êtes déplacés dans nos locaux pour obtenir un conseil ou une information (113 réponses)



La fréquence de vos déplacements dans nos locaux (43 réponses)

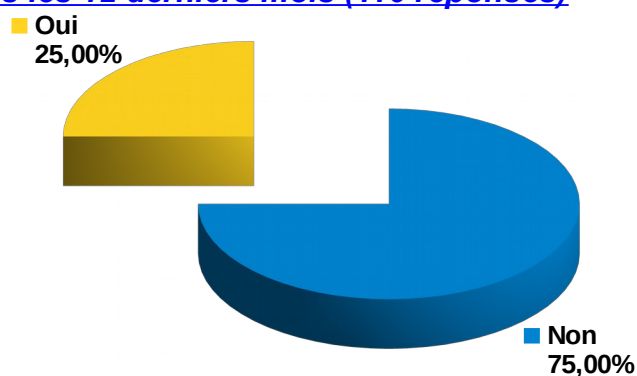


Focus

Vous vous déplacez peu dans nos locaux (34,51%), et lorsque vous le faites, c'est plutôt plusieurs fois par an (46,51%).

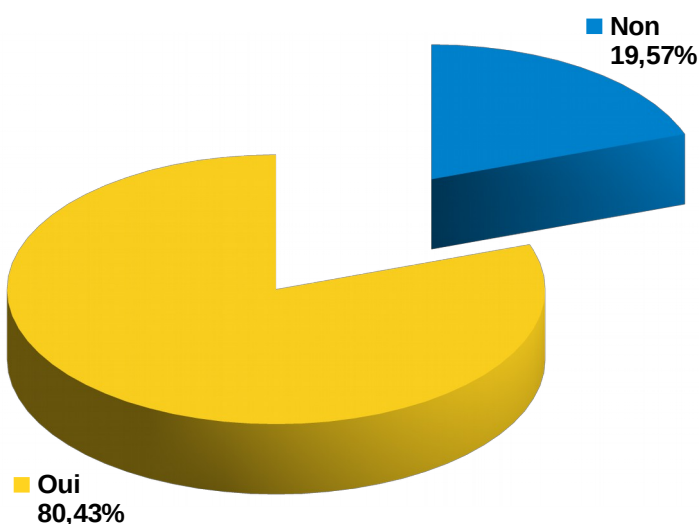
3. Vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire

Vous avez reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire dans les 12 derniers mois (116 réponses)

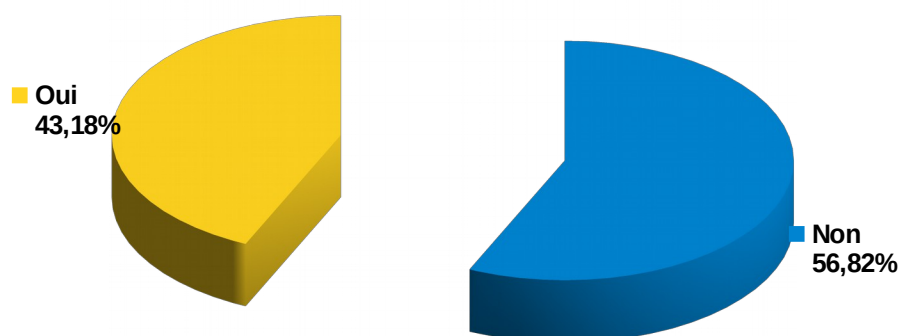


Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La lettre d'observations rappelait systématiquement la loi et/ou le décret et/ou la décision de jurisprudence concernée (27 réponses)	18,5 %	74,1 %	7,4 %	/
Il vous a été proposé dans la lettre, une des solutions suivantes : le retrait de l'acte, la modification de l'acte ou une simple observation pour l'avenir (27 réponses)	18,5 %	74,1 %	7,4 %	/

Vous avez pris connaissance de la circulaire annuelle des observations formulées en matière de contrôle de légalité (46 réponses)



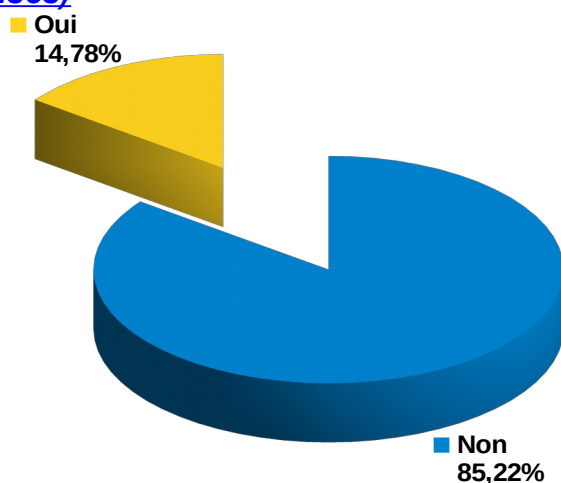
Suite à la réception d'une lettre d'observations, vous avez essayé d'obtenir des renseignements ou des explications par téléphone (44 réponses)



Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Vous avez pu joindre facilement votre interlocuteur par téléphone (18 réponses)	21,1%	73,7 %	5,3 %	/
La personne que vous avez eue au téléphone a bien compris votre demande et vous a bien informé(e) (18 réponses)	21,1%	73,7 %	5,3 %	/

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

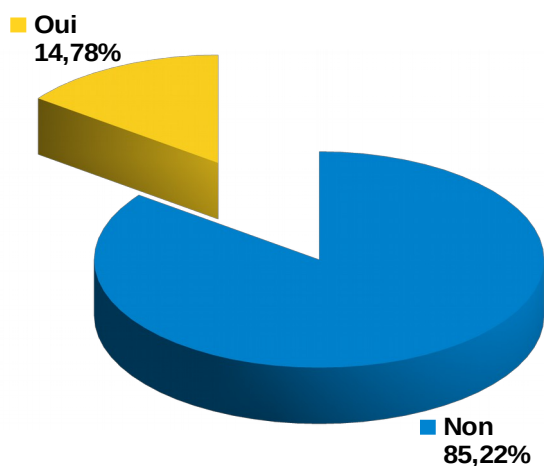
Vous avez fait des demandes écrites de conseils ou d'information auprès de nos services au cours de l'année (115 réponses)



Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La réponse par courriel ou courrier vous a été apportée dans le délai souhaité (17 réponses)	41,2 %	58,8 %	/	/
Vous avez obtenu une réponse précise et facilement compréhensible (17 réponses)	35,3 %	64,7 %	/	/
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 (7 réponses)	/	100 %	/	/

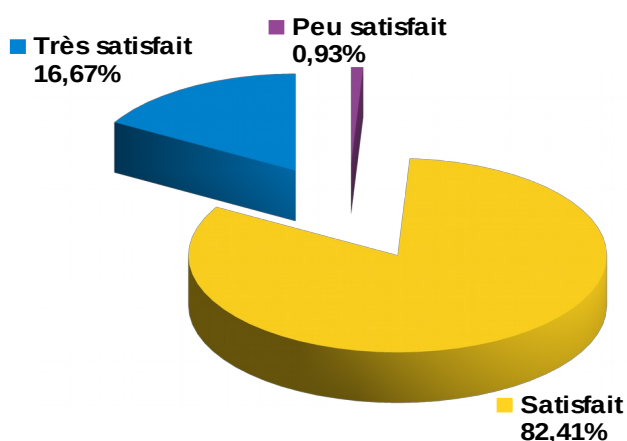
5. Votre satisfaction sur les rendez-vous qui vous ont été accordés en préfecture à votre demande

Vous avez fait une demande de rendez-vous auprès de nos services au cours de l'année (115 réponses)



Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015			
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Le rendez-vous s'est tenu dans le délai souhaité (17 réponses)	35,3 %	64,7 %	/	/
Vous estimez avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande (16 réponses)	43,8 %	56,3 %	/	/
La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à votre attente (17 réponses)	41,2 %	52,9 %	/	5,9 %

6. Votre satisfaction globale sur l'accueil et le service (108 réponses)

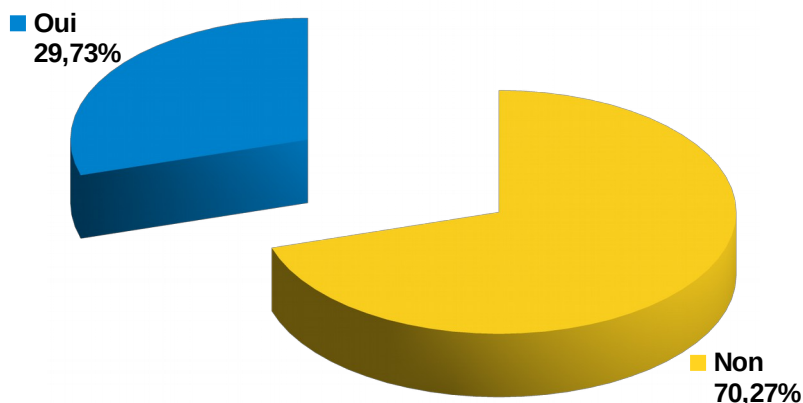


Focus

De manière générale, vous êtes satisfaits de notre accueil et de nos services à 99,07 %.

7. Votre connaissance de notre démarche Qualipref (111 réponses)

Une question relative à votre information concernant nos engagements dans la démarche Qualipref vous a été posée en fin de questionnaire. Vous êtes 111 à avoir apporté une réponse.



Focus

Plus des deux tiers d'entre vous (70,27%) n'êtes pas informés de nos engagements dans la démarche Qualipref.

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, **15 questionnaires** ont été renseignés, représentant 13 % de participation à cette question ouverte, sur les 116 questionnaires retournés.

Les différentes propositions d'amélioration concernent les thèmes suivants :

- **Accueil physique**
- **Joignabilité téléphonique**
- **Horaires d'ouverture**
- **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

Accueil physique (1 réponse)

- L'accueil physique en sous-préfecture laisse parfois à désirer (arrondissement de Parthenay)

Joignabilité téléphonique (2 réponses)

- Élargissement des plages horaires pour joindre les services
- L'amplitude de joignabilité par téléphone est peut-être un peu restreinte

Horaires d'ouverture (2 réponses)

- Plus d'horaires de disponibilité pour les petites mairies ouvertes seulement quelques heures par semaine et qui peuvent avoir besoin de renseignements immédiats
- Période d'ouverture de vos services au public et aux élus plus importante.

Suggestions d'amélioration sur la qualité des services rendus

Services et/ou conseils (4 réponses)

- Peu satisfaisant en matière de marchés publics, car en général, les réponses sont plus fiables de ADM que de la préfecture.
- Pouvoir envoyer des questions par mail au service des cartes grises (réponse faite par le responsable qualité sur la possibilité de nous contacter sur notre site internet).
- Certaines communes s'adressent directement à la sous-préfecture de leur arrondissement et sont éventuellement orientées vers la préfecture.
- Nous respectons les réponses apportées en fonction des aspects légaux mais faire preuve de bon sens pour l'intérêt général pourrait être souhaitable.

Votre satisfaction

Relations avec les services de la préfecture (6 réponses)

- Nous avons de très bonnes relations entre notre collectivité et vos services, cette collaboration doit perdurer.
- Rien à signaler
- Toujours bien reçu par les services de la préfecture.
- De très bonne relations avec les services.
- Les différents secrétariats sont faciles à joindre ainsi que les responsables. Les liens possibles par courriel sont très satisfaisants, à maintenir ainsi.
- Mairie en contact avec la sous-préfecture de Bressuire, orientée vers le service approprié de la préfecture en cas de besoin

8. Conclusion

Cette année, la satisfaction globale sur l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales est de 99,07%. Ce très bon résultat s'explique par un investissement constant des équipes. La direction du développement local et des relations avec les collectivités territoriales est 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 d'autres leviers d'amélioration, notamment sur les points de vigilance soulevés par la question ouverte et les résultats apportées aux questions posées.

Les suggestions recensées ont permis d'identifier des axes de progrès pour offrir un service au plus proche des attentes des élus. Ainsi, un courrier de rappel des plages horaires d'accueils physique et téléphonique des services de la Direction du développement local et des relations avec les collectivités territoriales sera joint à l'envoi de la présente synthèse à l'ensemble des élus.

Par ailleurs, les résultats de cette enquête, ainsi que le courrier adressé aux élus seront présentés au prochain comité local des usagers.

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, parce que votre satisfaction est une de nos plus grandes préoccupations.