

Enquête de satisfaction - Octobre 2011

À votre écoute pour progresser

Les résultats de l'enquête

Au total, 402 collectivités (sur 617 saisies au total) ont répondu au questionnaire de satisfaction.

Votre satisfaction sur :	Taux	Nbre de réponses
Le contenu des lettres d'observation adressées au titre des contrôles de légalité et budgétaire		
Courriers rédigés en termes simples et compréhensibles	98,9 %	88
Courriers rappelant texte(s) et/ou jurisprudence(s) applicable(s)	97,7 %	87
Courriers proposant retrait, modification de l'acte ou simple observation	97,7 %	87
La réponse aux consultations par écrit pour demander des conseils ou informations en matière de contrôles de légalité et budgétaire		
Réponse claire et précise à ces consultations	88,1 %	37
Réponse en moins de 10 jours ouvrés à ces consultations	80,9 %	34
Le traitement des demandes de rendez-vous		
Rendez-vous accordés dans les 8 jours ouvrés	71,4 %	25
Reçu par la personne la mieux à même de répondre à la demande	68,5 %	24
De façon générale, l'accueil et le service rendu aux collectivités locales	92,8 %	232
L'information disponible sur l'Extranet « Territorial » de la préfecture accessible aux collectivités locales	90,9 %	50



Enquête de satisfaction - Octobre 2011

À votre écoute pour progresser

Les actions d'amélioration des relations avec les collectivités locales

Les résultats de l'enquête ont constitué des pistes de travail pour l'amélioration des relations avec les collectivités locales et nous ont conduits à mettre en œuvre les actions suivantes :

L'amélioration du prochain questionnaire de satisfaction :

Afin de disposer d'éléments d'explication pertinents pour le cas où, sur un domaine donné, le taux de satisfaction serait inférieur à 75% (ce qui a été le cas lors de l'enquête de cette année pour les demandes de rendez-vous), en demandant aux collectivités, si elles s'estiment insatisfaites, d'en expliquer les raisons.

L'amélioration de la connaissance de l'Extranet « Territorial » accessible aux collectivités locales :

Le taux de connaissance de cet extranet est de 21,74%. Il est convenu d'adresser un message aux collectivités locales du département pour leur rappeler l'existence de cet extranet, les inciter à le consulter et y mettre les résultats de la dernière enquête de satisfaction.