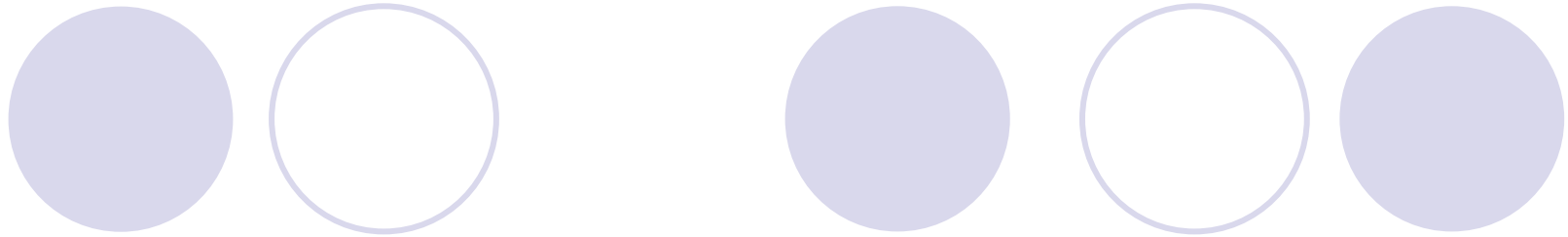


**BILAN ENQUETE DE SATISFACTION**  
**SUR LES RELATIONS AVEC LES**  
**COLLECTIVITES TERRITORIALES**

**Du 21 OCTOBRE au 6 NOVEMBRE 2015**

# ENQUETE DE SATISFACTION SUR LES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

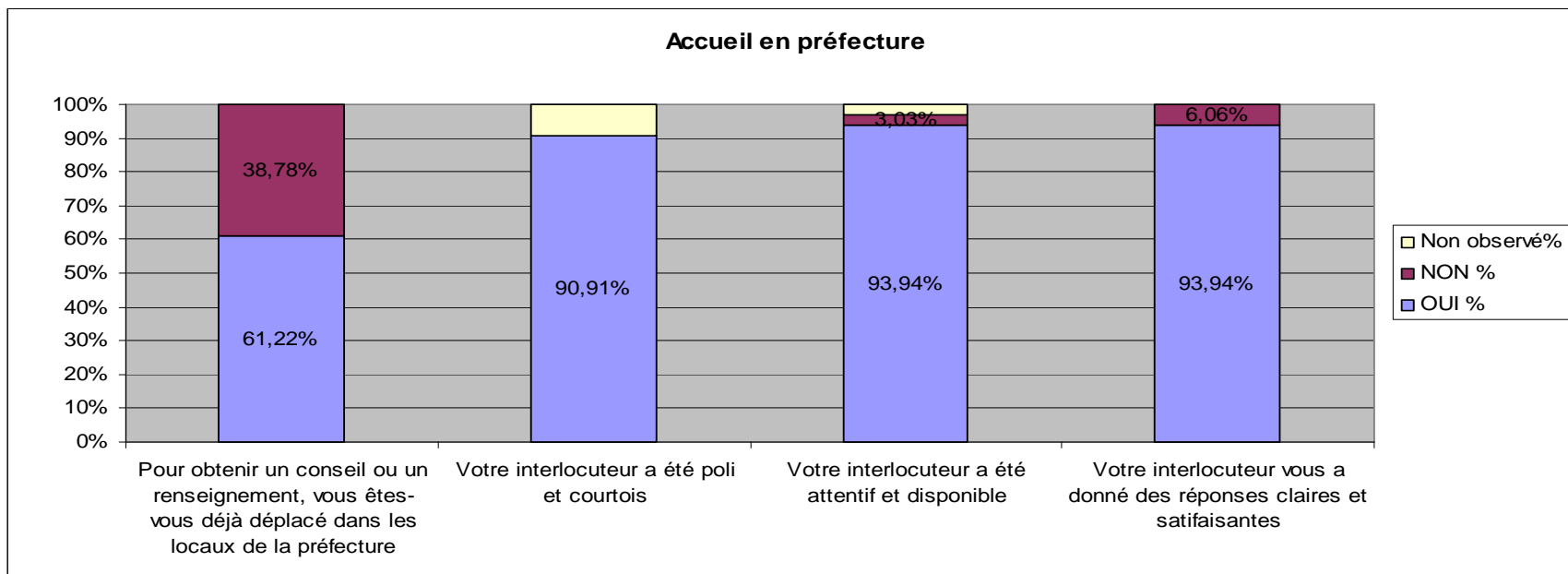
- La préfecture de la Moselle a été labellisée Marianne le 8 novembre 2012 pour la qualité de son accueil. La Préfecture est, par ailleurs, candidate au label Qualipref 2.0
- Afin d'apporter aux usagers, dont font partie les élus, des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil, nous mesurons régulièrement leur satisfaction.
- Une enquête a été menée du 21 octobre au 6 novembre 2015 auprès des élus de l'arrondissement de Metz.
- Les réponses témoignent d'un taux élevé de satisfaction par rapport à l'accueil qui leur est réservé. Le niveau de courtoisie est particulièrement apprécié. Certains points restent à améliorer : les délais de réponse et les conditions de dépôt des documents non dématérialisés. Les remarques des usagers sont prises en compte et des améliorations vont être apportées.
- Pour toute question relative aux résultats de cette enquête, merci de contacter le référent qualité, Mme Coralie Varnerot au 03.87.34.88.44 ou [coralie.varnerot@moselle.gouv.fr](mailto:coralie.varnerot@moselle.gouv.fr)



## **CONDITIONS DE L'ENQUETE**

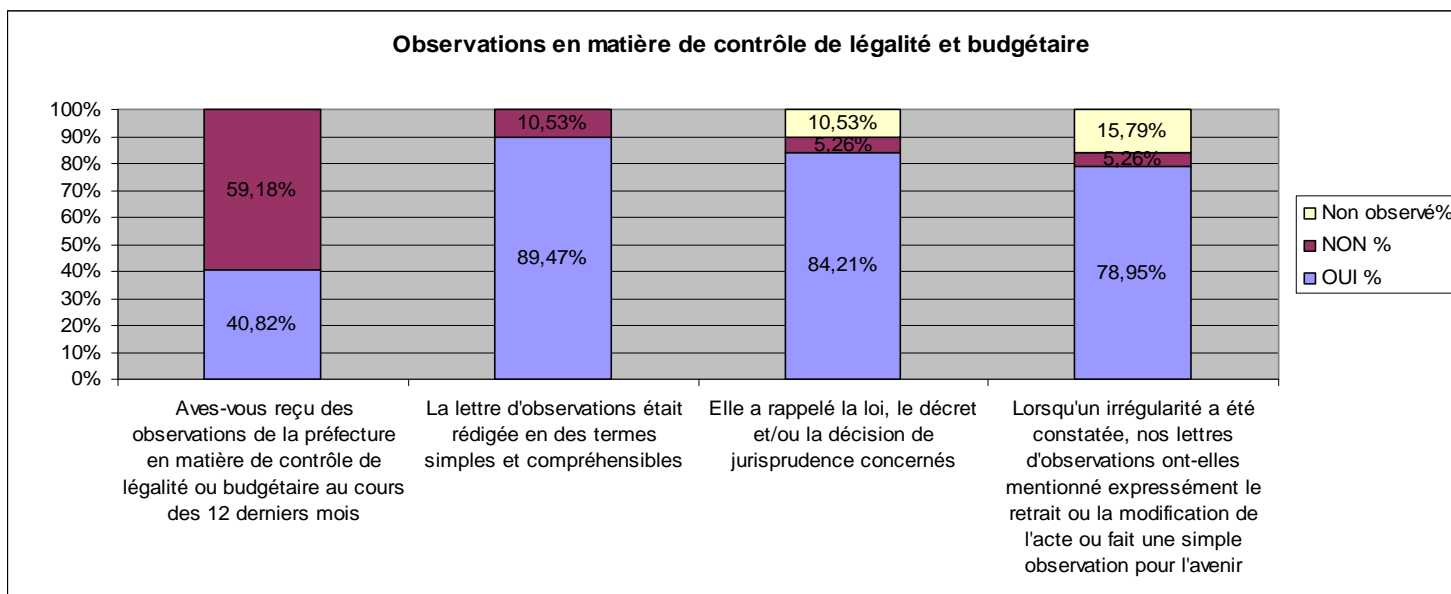
- QUESTIONNAIRES ENVOYES PAR MESSAGERIE
- 143 COMMUNES DE L'ARRONDISSEMENT DE METZ ET 7 EPCI A FISCALITE PROPRE
- 49 QUESTIONNAIRES COLLECTES

# Accueil en préfecture



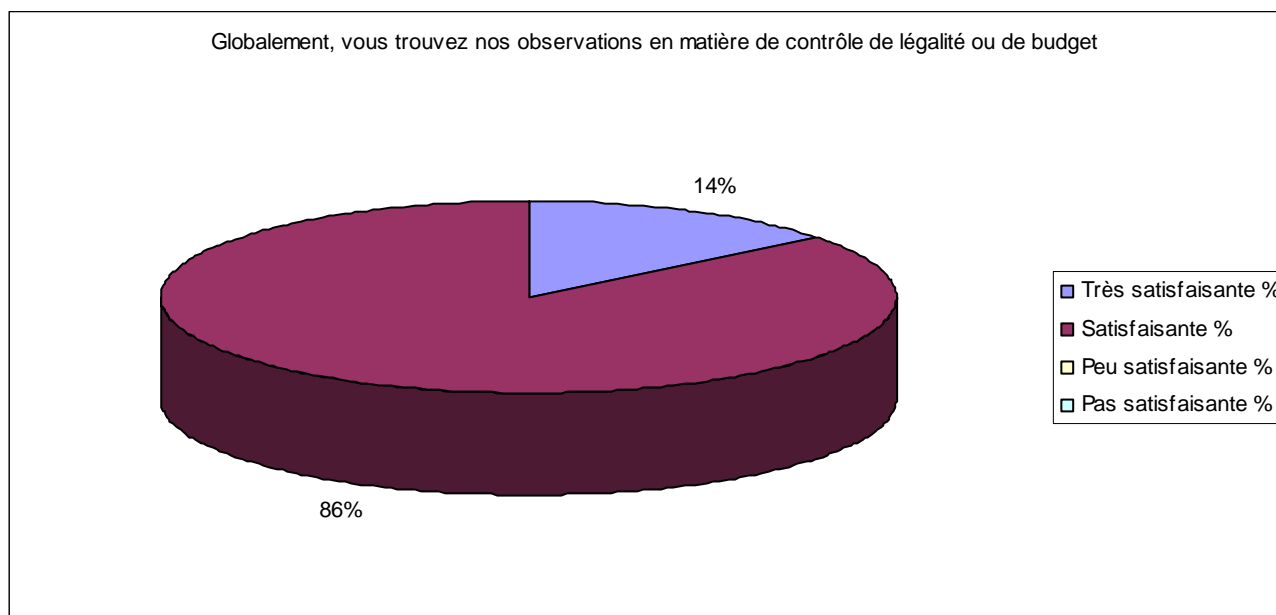
Environ deux tiers des élus se sont déplacés en préfecture afin de recueillir des informations, l'accueil qui leur est réservé est jugé très satisfaisant dans une grande majorité des cas.

# Observations en matière de contrôle de légalité et budgétaire

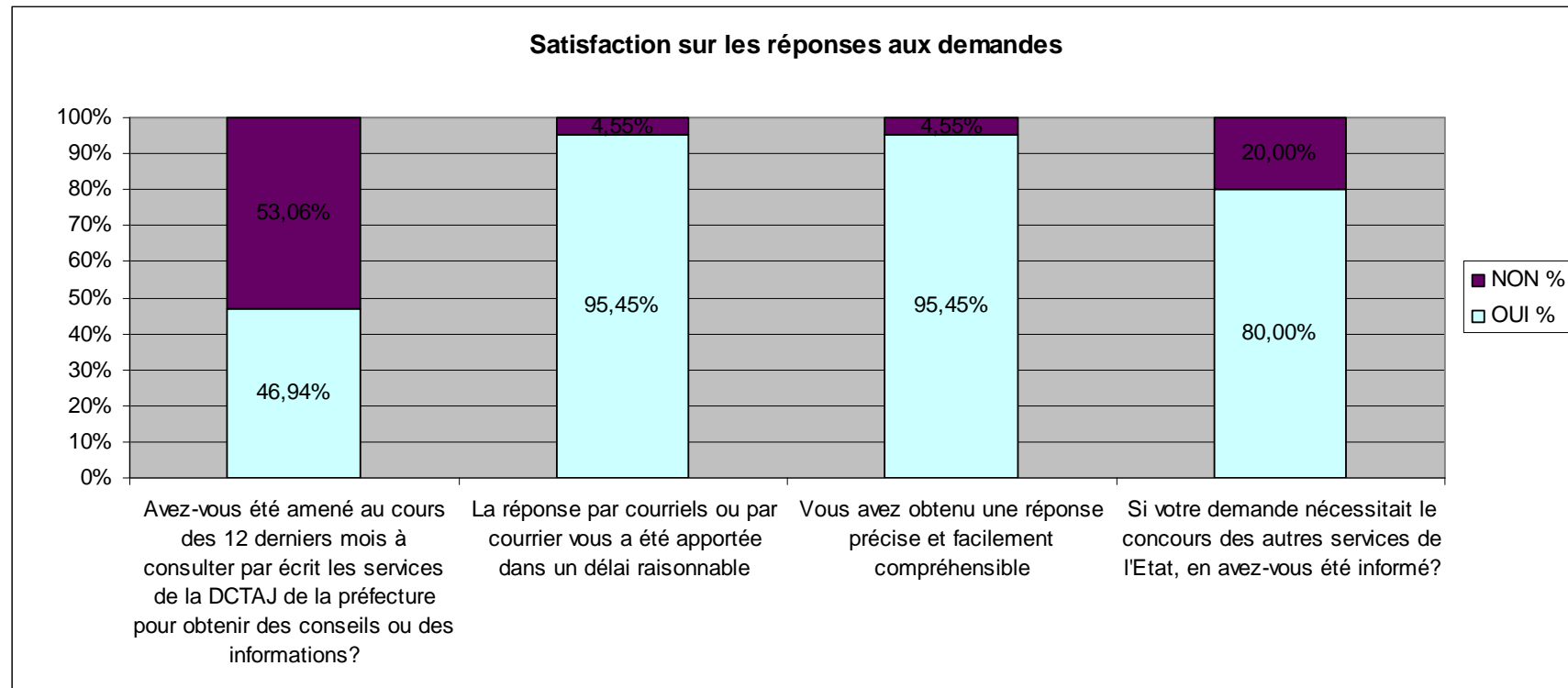


Cette partie de l'enquête montre que les observations formulées par la DCTAJ sont systématiquement motivées. L'engagement QUALIPREF sur ce point est d'ores et déjà respecté.

# MESURE DE LA SATISFACTION GLOBALE SUR LE CONTRÔLE DE LEGALITE ET LE CONTRÔLE BUDGETAIRE

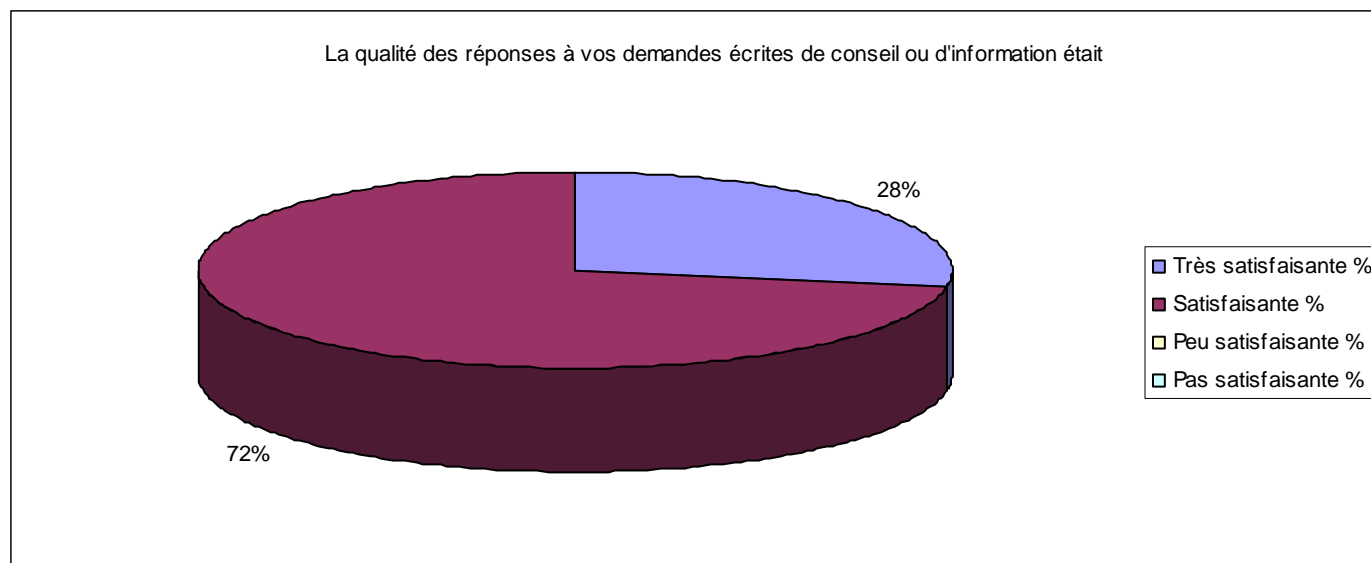


# Satisfaction sur les réponses aux demandes



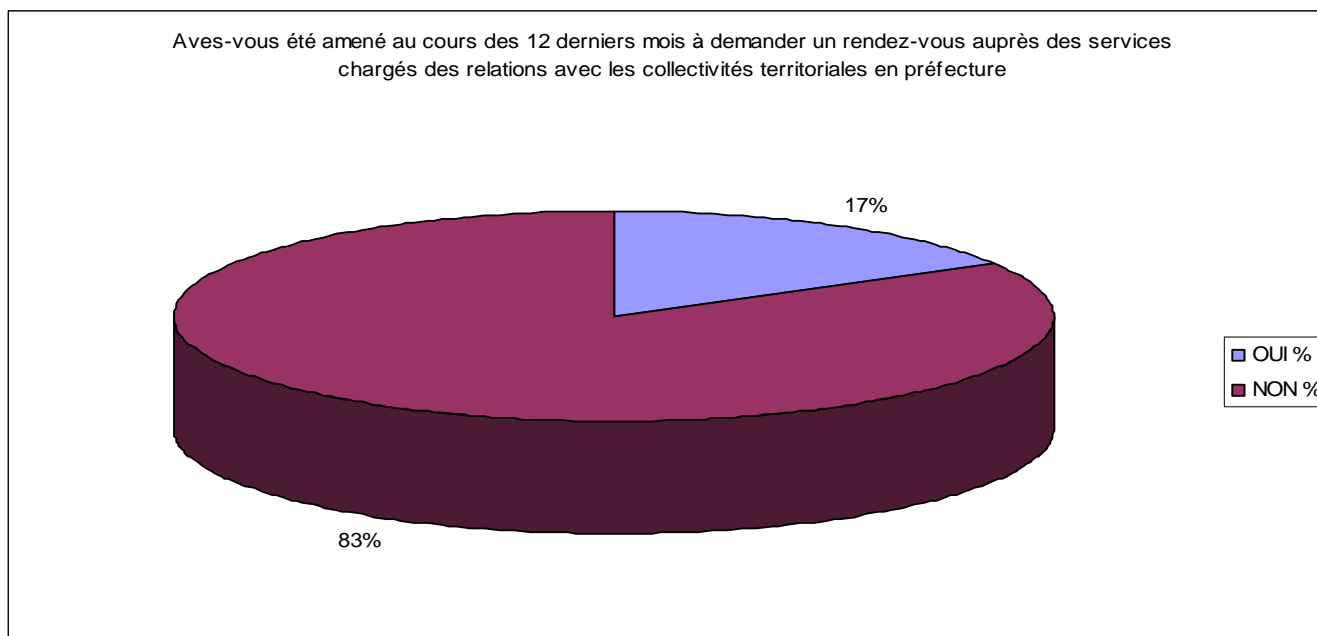
La consultation écrite des services de la Préfecture ne constitue pas la voie d'entrée privilégiée afin d'obtenir des informations. Cependant, les réponses apportées satisfont les demandes des élus.

# La qualité des réponses à vos demandes écrites de conseil ou d'information était satisfaisante (72%)



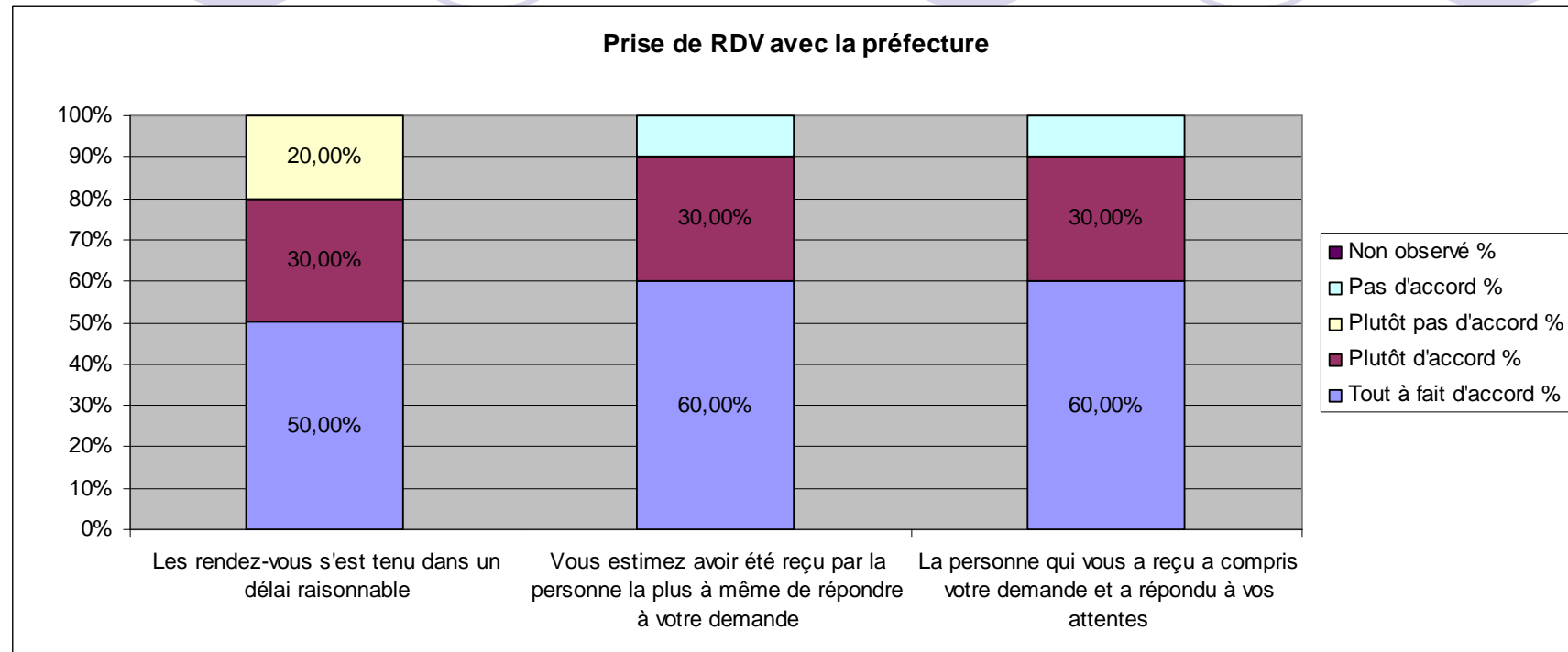


Avez-vous été amené au cours des 12 derniers mois à demander un rendez-vous auprès des services chargés des relations avec les collectivités territoriales en préfecture ?



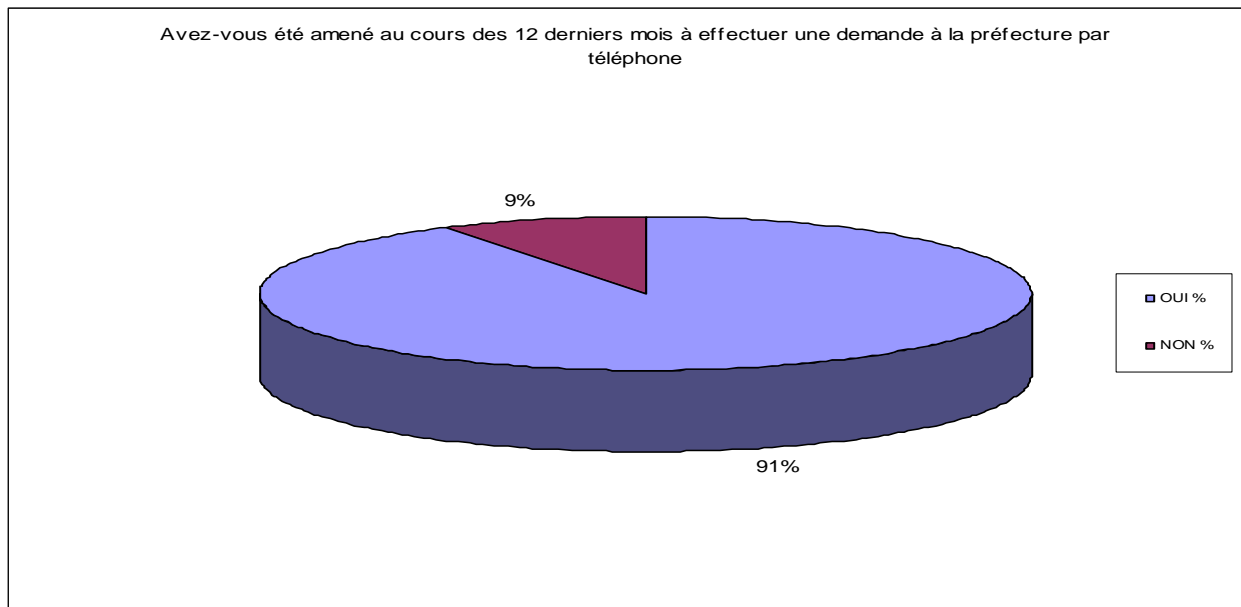
Cette question reflète l'importance de la fonction de conseil de services de la Préfecture auprès des élus.

# Prise de RDV avec la préfecture



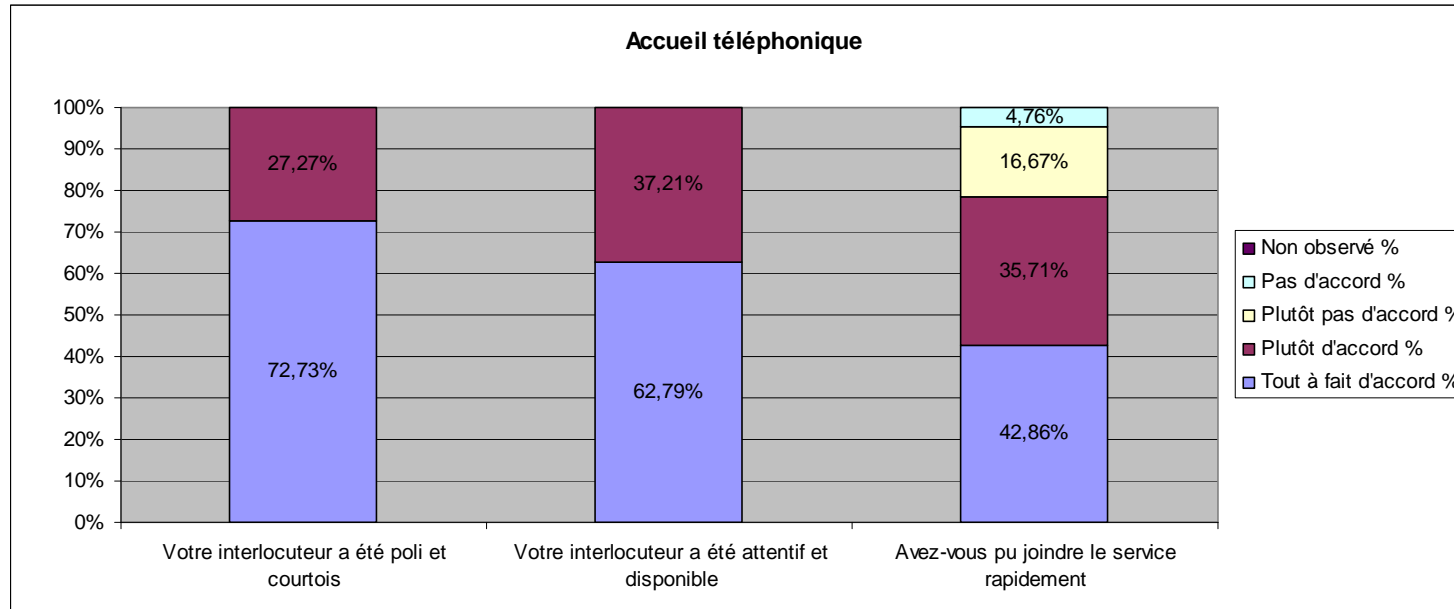
Le délai de prise de rendez-vous est un engagement imposé par la démarche QualiPref. Le taux de satisfaction aux réponses posées dans cette partie de l'enquête devrait se trouver amélioré lorsque la prise de rendez-vous dans un délai de 4 jours et la réalisation de celui-ci dans un délai de 10 jours pourront être mesurés dès 2016.

## Avez-vous été amené au cours des 12 derniers mois à effectuer une demande à la préfecture par téléphone?



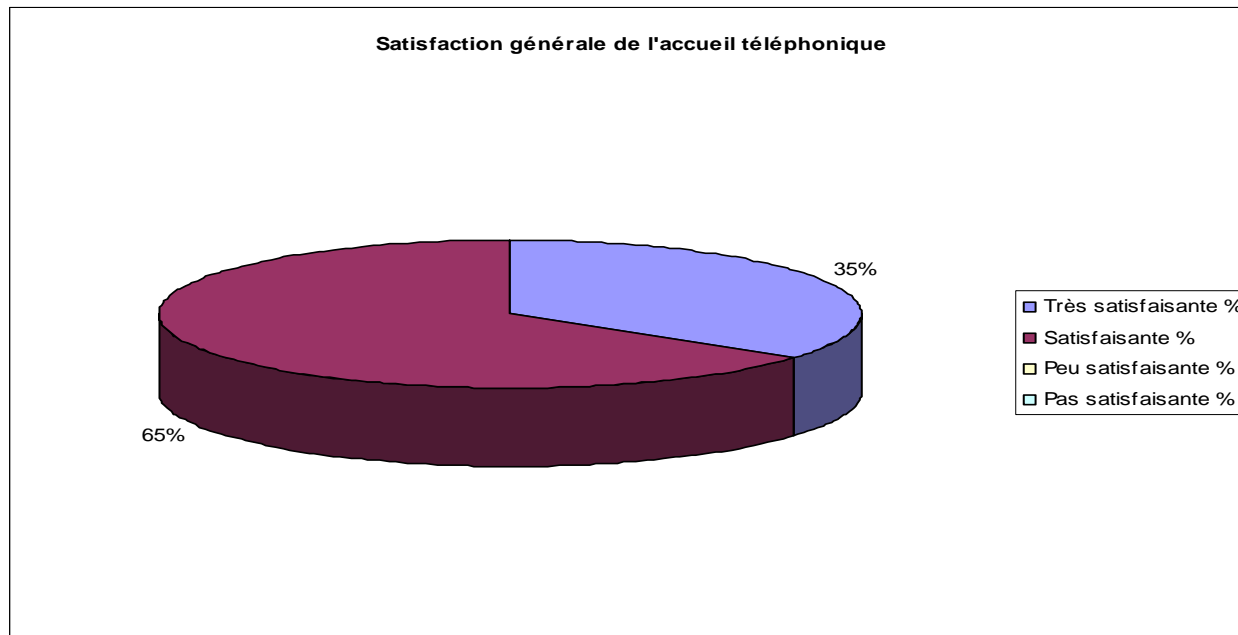
Ce graphique montre que la relation avec les élus et particulièrement la fonction de conseil fonctionne par voie téléphonique.

# Accueil téléphonique



La rapidité de réponse du service concerné n'est pas mise en évidence par cette enquête et devra être confirmée dans les années ultérieures . Par contre environ deux tiers des élus estiment satisfaisant l'accueil téléphonique , ce point constitue une des pistes d'amélioration à privilégier.

# Satisfaction générale de l'accueil téléphonique



Ce graphique montre que la mesure de la satisfaction générale devra être mesurée au travers de questions plus précises dès 2016.



**SUGGESTIONS-RECLAMATIONS DE LA PART DES COLLECTIVITES**

Pouvoir déposer des dossiers ou des documents destinés  
aux différents services de la Préfecture dans une boîte  
aux lettres

Disposer d'un numéro direct pour les collectivités

Voir si possibilité de créer un arrêt <<dépose minute>>  
pour transmettre les documents non dématérialisés

## CONCLUSION 1/2



- L'enquête menée du 21 octobre au 6 novembre fait apparaître un taux élevé de satisfaction des services rendus par la préfecture de la Moselle.
- Cette enquête étant menée pour la première fois, elle servira de base pour des comparaisons ultérieures.
- La qualité de l'accueil varie de 75% de satisfaction pour l'accueil téléphonique à environ 90% pour l'accueil physique.
- L'objectif de cette enquête étant d'évaluer la prestation d'un service métier, en l'occurrence la DCTAJ, il ressort que les relations avec ce service permettent d'obtenir des réponses en termes simples et compréhensibles (environ 88% selon le canal utilisé)

## CONCLUSION 2/2

- Recommandations pour le plan d'actions

- Cet outil de mesure de la satisfaction du service rendu aux élus étant nouveau il convient d'y intégrer, dès 2016, un maximum d'éléments permettant ainsi de dégager une tendance représentative des souhaits des élus sur un plus grand nombre d'éléments examinés.