



PRÉFET  
DE LA MOSELLE

**2016**

—

**Enquête de satisfaction sur les  
relations avec les collectivités  
locales**

## **I) Le contexte de l'étude**

La préfecture de la Moselle a été labellisée « Qualipref 2.0 » en décembre 2015, par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), organisme de certification. Cela témoigne de l'engagement à satisfaire au mieux les attentes de ses usagers.

Dans le cadre de la démarche qualité, la Préfecture de la Moselle réalise une enquête auprès des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de l'arrondissement de Metz afin d'évaluer leur niveau de satisfaction. Conformément aux idées émises lors du dernier CLU cette enquête a également été soumise aux élus du Conseil Départemental de la Moselle.

## **II) Les objectifs**

La préfecture de la Moselle est engagée dans le module métier optionnel du référentiel « relation avec les collectivités territoriales ». En qualité d'interlocuteur des élus et des collectivités territoriales, elle garantit le bon fonctionnement des institutions locales et vérifie le respect des règles de droit.

Dans ce contexte, la mesure de la qualité des services dispensés auprès des élus des collectivités territoriales 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 système d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- Une réponse 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'informations émises par courriel.
- Un rendez-vous proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

## **III) Méthodologie**

Le questionnaire, support de l'enquête, repose sur 5 thématiques :

- Mieux vous connaître
- L'accueil en préfecture
- Vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité, de contrôle budgétaire et de conseils
- Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes écrites de conseils ou d'informations
- Votre satisfaction sur les rendez-vous qui vous ont été accordés en préfecture à votre demande
- Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes par téléphone

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 d'assurer une meilleure adaptation à leurs besoins.

L'enquête de satisfaction s'est déroulée **du 19 octobre au 18 novembre 2016**. Les questionnaires ont été adressés par voie de messagerie aux 143 communes, aux 7 EPCI de l'arrondissement de Metz et aux élus du Conseil Départemental de la Moselle par le responsable qualité, en indiquant un délai de réponse souhaité.

Les réponses sont parvenues au responsable qualité par retour de messagerie ou bien par voie postale. Ces réponses, ainsi que la matrice et les tableaux de calcul, ont été archivés informatiquement et sur support papier après traitement pour servir de preuve en cas de besoin.

#### **IV) Représentativité de l'enquête**

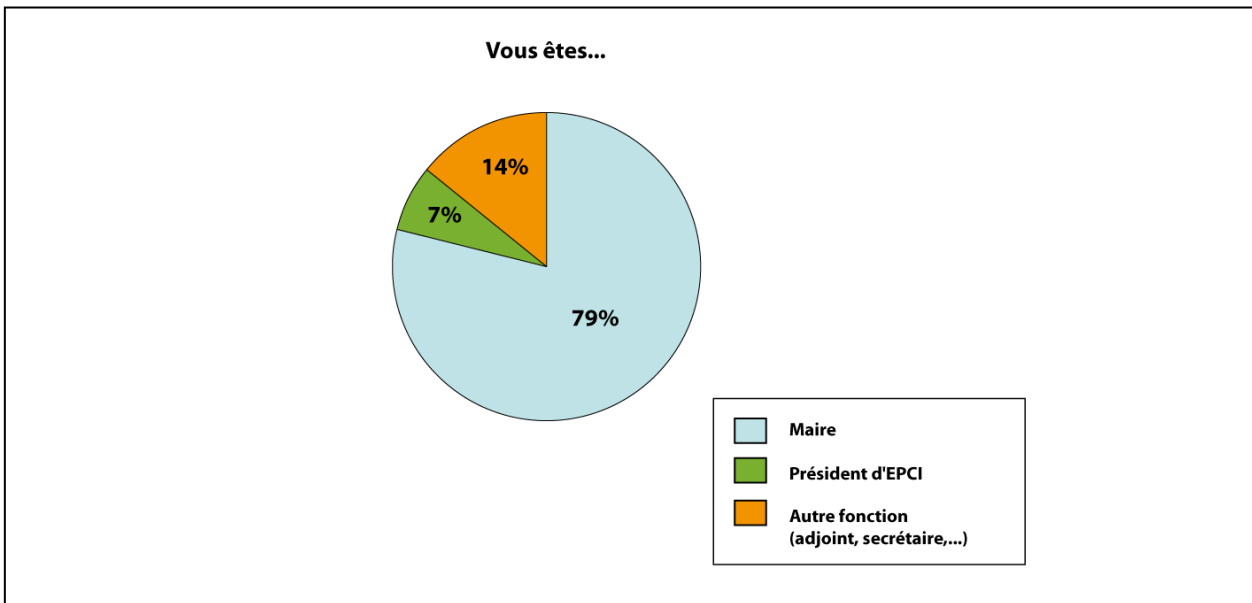
**77 réponses** (sur 150 questionnaires transmis) sont arrivées en préfecture (messagerie ou courrier), soit un taux de participation de **51%**.

Pour rappel, le taux de réponses de l'enquête menée en 2015 était de 33%.

L'échantillonnage minimum fixé à 20% est donc largement atteint.

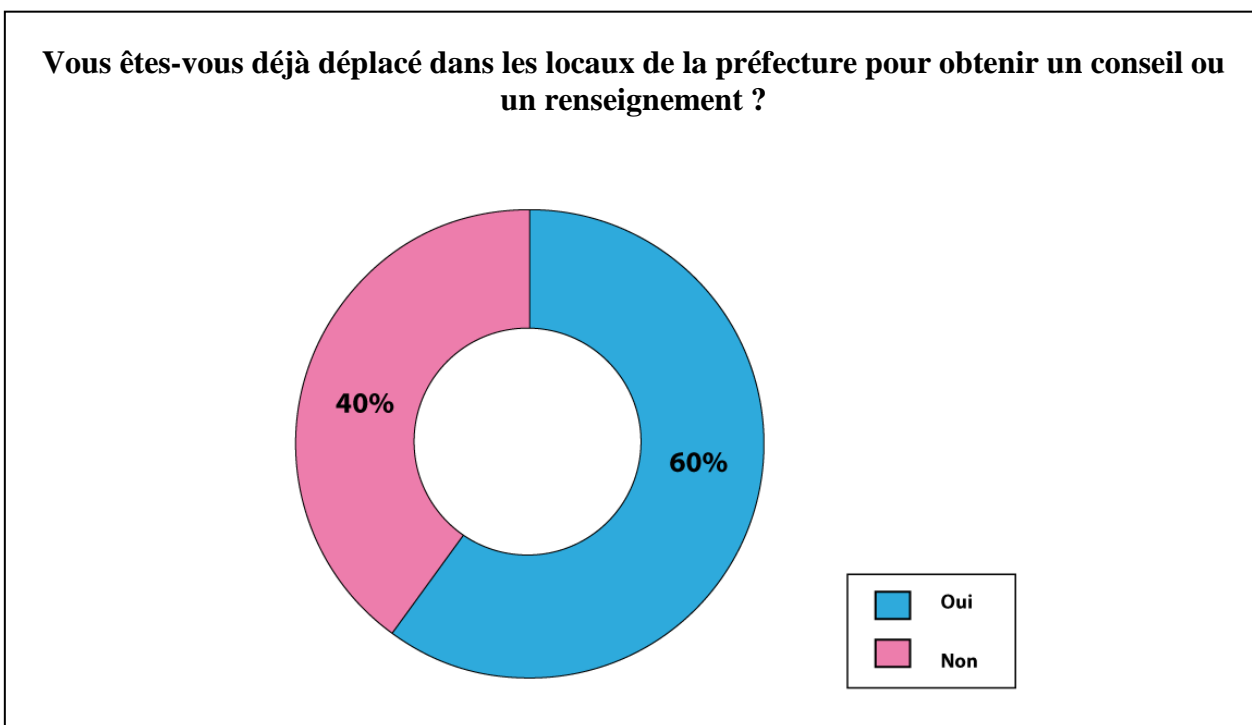
## V) Les résultats

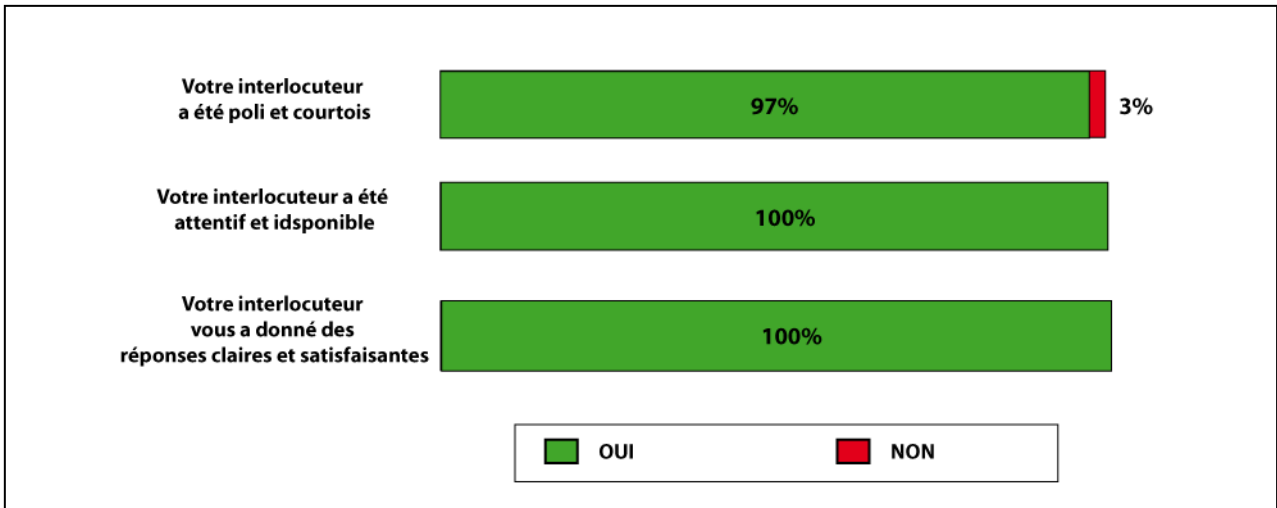
### A) Pour mieux vous connaître



- 79% des questionnaires ont été directement remplis par des Maires.

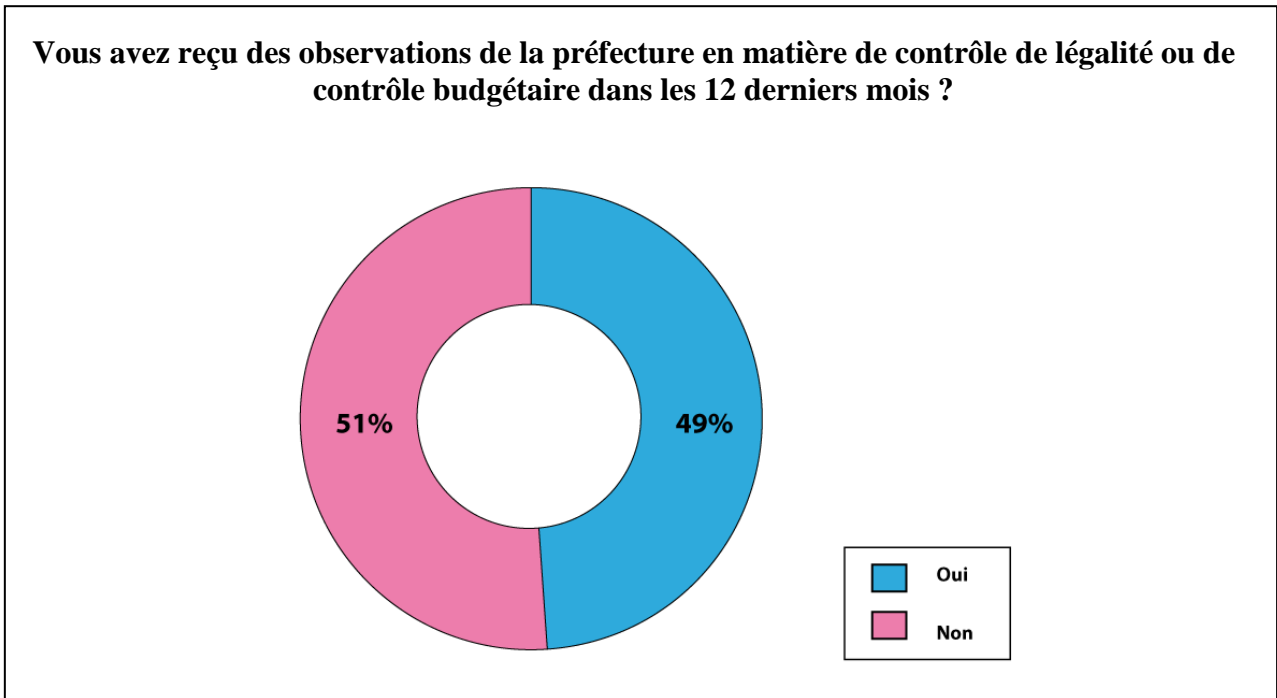
### B) L'accueil en préfecture



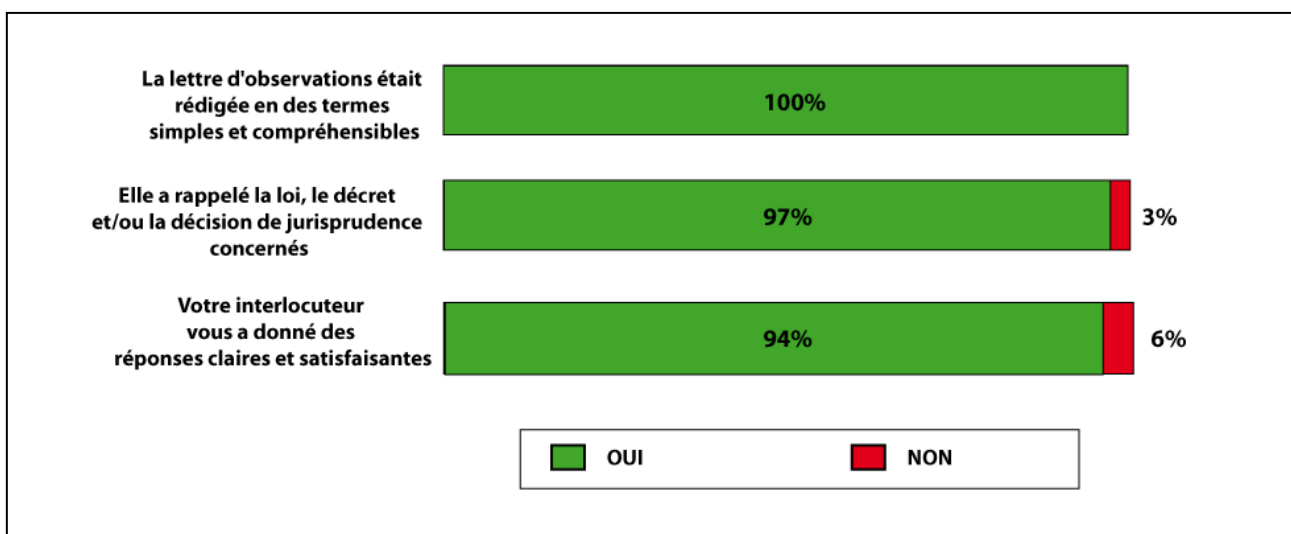


- **60%** des élus se sont déjà déplacés dans les locaux de la préfecture pour obtenir un conseil ou un renseignement.
- Parmi les 60% d'élus qui se sont déplacés, la quasi majorité (**entre 97% et 100%**) estiment qu'ils ont été reçus par un interlocuteur poli, courtois, attentif et disponible. De plus, ce dernier a fourni des réponses claires et satisfaisantes.
- Le taux de satisfaction de l'accueil en préfecture se maintient par rapport à l'année 2015

**C) Vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité, de contrôle budgétaire et de conseils**



- **49%** des communes et EPCI ayant répondu au questionnaire ont reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou budgétaire au cours des 12 derniers mois. Ce taux est en augmentation par rapport à 2015 (41%), hausse de 8 points.

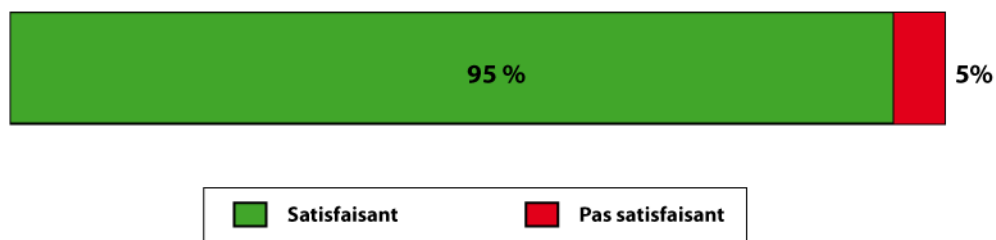


- Lorsque les élus reçoivent des observations, ils sont très satisfaits de la solution proposée (**entre 94% et 100%** de taux de satisfaction). Sur la forme et le fond des lettres d'observations reçues, **94%** des communes et EPCI estiment que les textes juridiques étaient indiqués et qu'une solution leur a été proposée.

### Evolution 2015-2016 :

	satisfaction 2015	satisfaction 2016	Progression 2015-2016
La lettre d'observations était rédigée en des termes simples et compréhensibles	89%	<b>100%</b>	😊
Elle a rappelé la loi, le décret et/ou la décision de jurisprudence concernés	84%	<b>97%</b>	😊
Lorsqu'une irrégularité a été constatée, nos lettres d'observations ont-elles mentionné expressément le retrait ou la modification de l'acte ou fait une simple observation pour l'avenir	79%	<b>94%</b>	😊

### Satisfaction globale sur le contrôle de légalité et le contrôle budgétaire

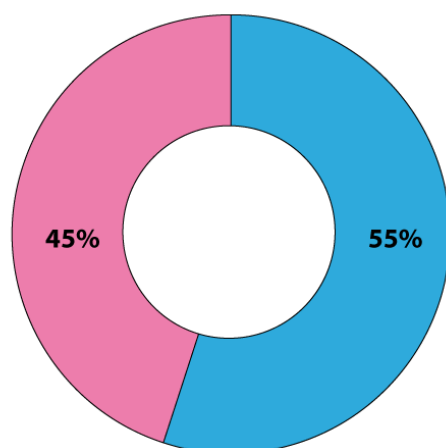


- **95%** des élus des communes et EPCI sont satisfaits voire très satisfaits des observations en matière de contrôle de légalité ou budgétaire.

### D) Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes écrites de conseils ou d'informations

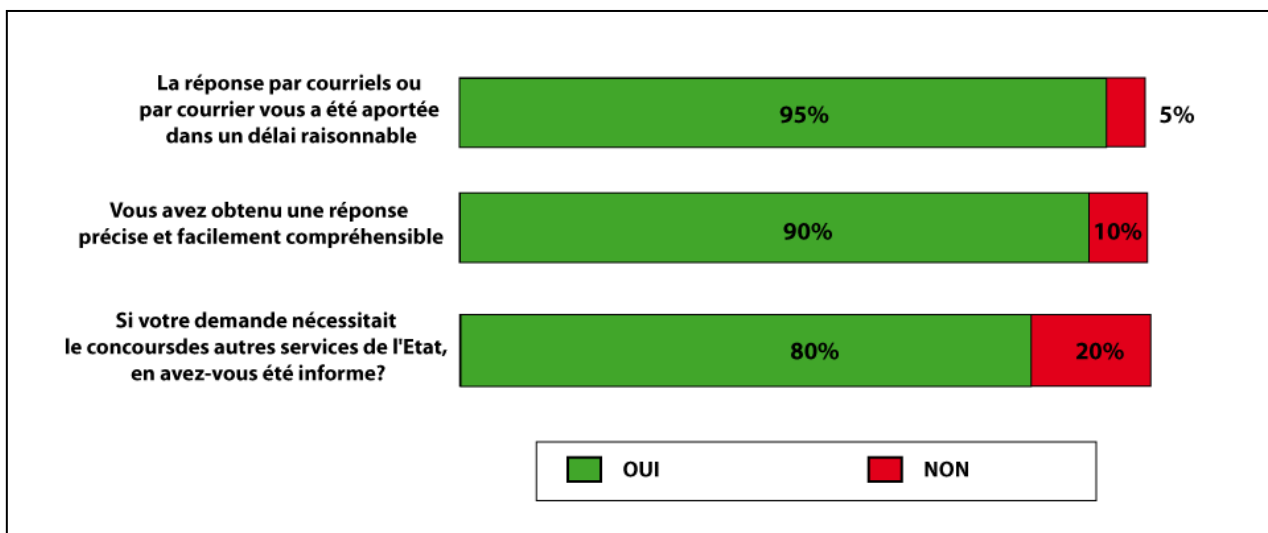
**Vous avez fait des demandes écrites de conseils ou d'information auprès des services de la direction des collectivités territoriales de la préfecture au cours des 12 derniers mois ?**

Réponse	%
OUI	55 %
NON	45 %



Réponse	% (2015)
OUI	47 %
NON	53 %

- **55%** des communes et EPCI ayant répondu au questionnaire ont fait des demandes écrites de conseils ou d'informations auprès de la DCTAJ au cours des 12 derniers mois.
- Ce taux est en nette augmentation (+ 8 points) par rapport à 2015.



- **La consultation écrite des services de la préfecture constitue une des voies d'entrée privilégiées afin d'obtenir des informations.**
- **Les réponses apportées satisfont pour la grande majorité les demandes des élus.**



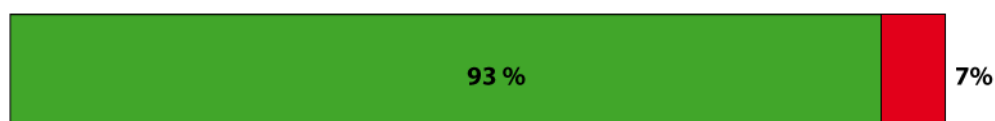
## Evolution 2015-2016 :

	Satisfaction 2015	Satisfaction 2016	Progression 2015-2016
La réponse par courriels ou par courrier vous a été apportée dans un délai raisonnable	95%	<b>95%</b>	😊
Avez-vous obtenu une réponse précise et facilement compréhensible ?	95%	<b>90%</b>	😞
Si votre demande nécessitait le concours des autres services de l'Etat, en avez-vous été informé ?	80%	<b>80%</b>	😐

- Les services de la DCTAJ maintiennent le niveau de la qualité de la réponse apportée aux demandes écrites, de conseil ou d'informations.

- On note une augmentation de la consultation par écrit des services de la DCTAJ de la part des communes ou EPCI de l'arrondissement de Metz par rapport à l'année 2015. Cependant, bien que très satisfaisant, on note une légère baisse du taux de satisfaction de la réponse reçue et facilement compréhensible (- 5 points)

### Satisfaction globale de la qualité des réponses aux demandes écrites de conseil ou d'informations



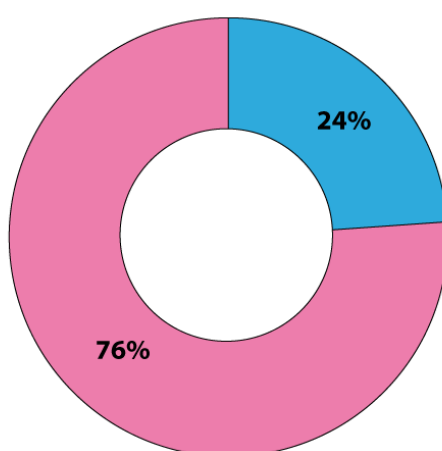
■ Satisfaisant      ■ Pas satisfaisant

- **93%** des élus des communes et EPCI sont globalement satisfaits voire très satisfaits de la qualité des réponses à leurs demandes écrites de conseil ou d'informations.

### E) Votre satisfaction sur les rendez-vous qui vous ont été accordés en préfecture à votre demande

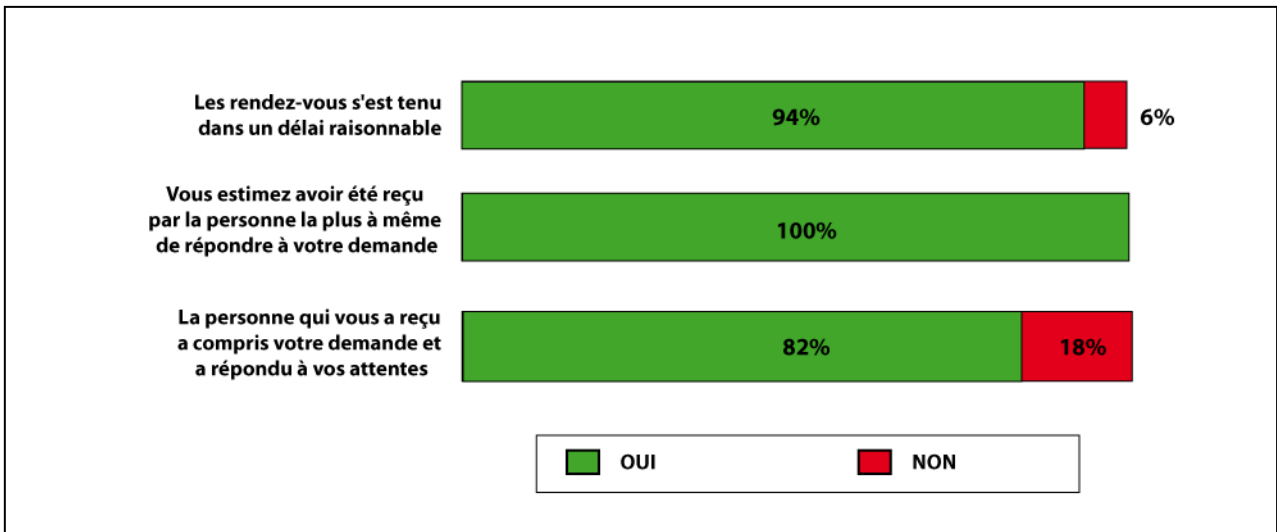
**Vous avez fait une demande de rendez-vous auprès des services de la direction des collectivités territoriales de la préfecture au cours des 12 derniers mois ?**

Réponse	%
OUI	24 %
NON	76 %



Réponse	% (2015)
OUI	17 %
NON	83 %

- **24%** des élus ayant répondu au questionnaire ont fait une demande de rendez-vous auprès des services de la direction des collectivités territoriales de la préfecture au cours des 12 derniers mois.
- Ce chiffre est en nette augmentation (+ 7 points) par rapport à 2015. Cela reflète l'importance de la fonction de conseil des services de la préfecture auprès des élus.



- Les élus sont peu nombreux (**24%**) à avoir demandé un rendez-vous auprès des services de la préfecture. Lorsqu'ils l'ont fait, le rendez-vous s'est tenu dans les délais souhaités avec une personne compétente pour vous répondre.
- **82%** des élus sont satisfaits des réponses apportées. Elles ont répondu à leurs attentes.

**Evolution 2015-2016 :**

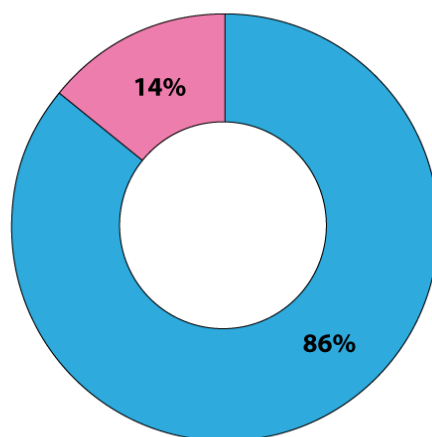
	Satisfaction 2015	Satisfaction 2016	Progression 2015-2016
Le rendez-vous s'est tenu dans un délai raisonnable	80%	<b>94%</b>	
Vous estimez avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande	90%	<b>100%</b>	
La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à vos attentes	90%	<b>82%</b>	

- Les services de la DCTAJ progressent de manière générale sur la satisfaction des rendez-vous en préfecture accordés aux élus par rapport à 2015.
- La satisfaction sur le délai de prise de rendez-vous a augmenté. En effet, le délai de prise de rendez-vous est un engagement imposé par la démarche « Qualipref 2.0 ».
- On note cependant une légère baisse de la satisfaction concernant la compréhension de la demande et de la réponse apportée aux attentes des élus par rapport à l'année 2015 (baisse de 8 points).

## F) Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes par téléphone

**Vous avez effectué une demande par téléphone auprès des services de la direction des collectivités territoriales de la préfecture au cours des 12 derniers mois ?**

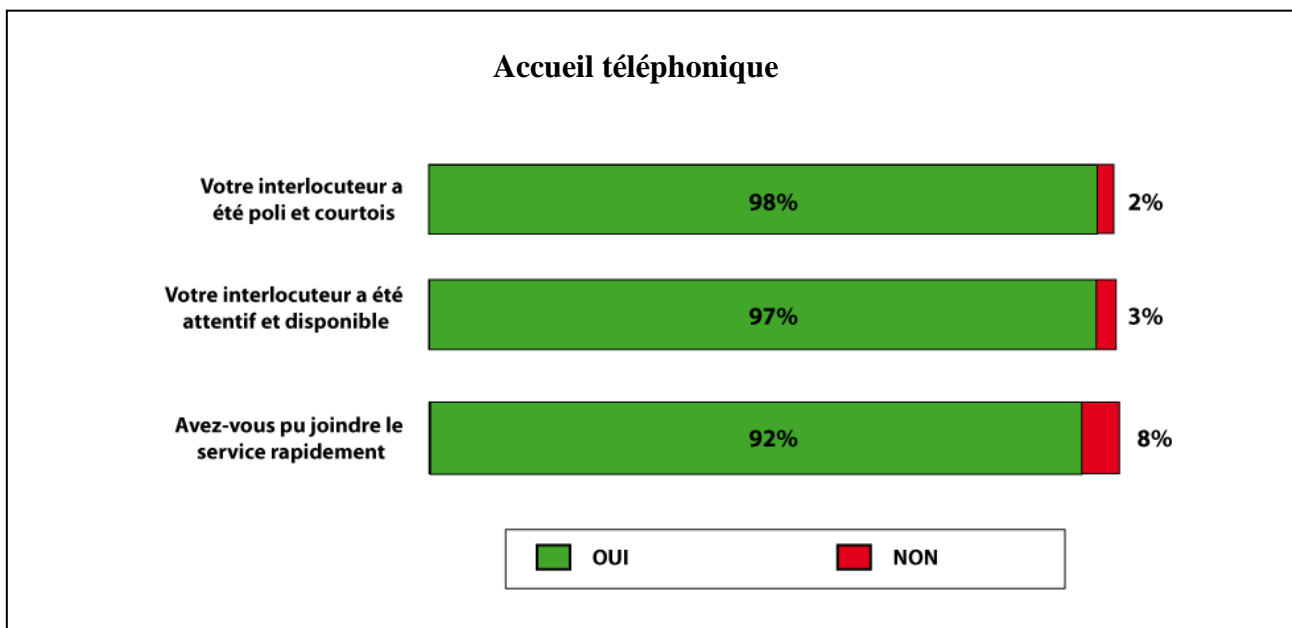
Réponse	%
OUI	86 %
NON	14 %



Réponse	% (2015)
OUI	91 %
NON	9 %

- **86%** des élus ayant répondu au questionnaire ont effectué une demande à la préfecture par téléphone au cours des 12 derniers mois.

- On note que ce chiffre est en baisse (- 5 points) par rapport à 2015. Cependant, on remarque que la relation avec les élus et particulièrement la fonction de conseil est mise en œuvre par le canal téléphonique.



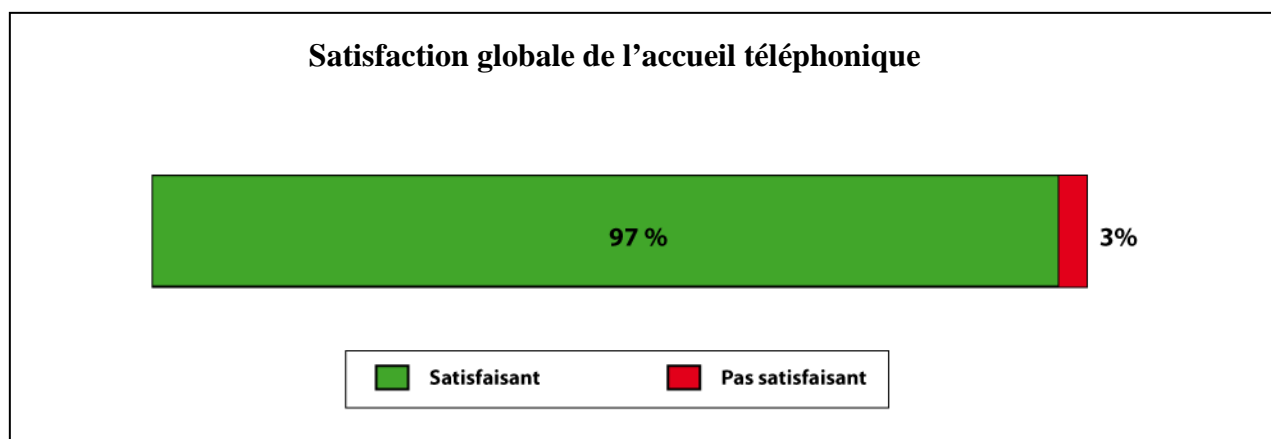
• Parmi les 86% d'élus qui ont effectué une demande à la préfecture par téléphone, la quasi majorité (**entre 92% et 98%**) estiment qu'ils ont eu à faire à un interlocuteur poli, courtois, attentif et disponible. De plus, 92% d'entre eux estiment qu'ils ont pu joindre rapidement les services de la direction des collectivités territoriales de la préfecture de la Moselle.

**Evolution 2015-2016 :**

	Satisfaction 2015	Satisfaction 2016	Progression 2015-2016
Politesse et courtoisie de l'interlocuteur	100%	<b>98%</b>	😐
Votre interlocuteur a été attentif et disponible	100%	<b>97%</b>	😐
Avez-vous pu joindre le service rapidement	79%	<b>92%</b>	😊

• Les services de la DCTAJ se maintiennent sur la qualité de l'accueil téléphonique par rapport à 2015.

• On note une hausse de la satisfaction quant à la rapidité pour joindre le service de la DCTAJ.



- **97%** des élus des communes et EPCI sont globalement satisfaits voire très satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique.

## VI) Remarques et suggestions proposées par les collectivités

- Le retour des délibérations du conseil municipal tamponné par le contrôle de légalité est renvoyé par mail mais de mauvaise qualité (tampon illisible)
- Recevoir régulièrement un organigramme mis à jour des différents services pour savoir à quelle personne s'adresser.
- Avoir un organigramme des services avec leurs coordonnées.
- Prévoir un accueil dédié à destination des élus et autres invités à l'occasion des réunions organisées en préfecture ce qui leur évitera des pertes de temps (voire des tensions en cas de dépassement...) inutiles dans les files d'attente des autres usagers...
- La courtoisie des agents des services préfectoraux est incontestable. Toutefois, il est à regretter un délai d'attente trop long tant dans la transmission de l'appel vers l'interlocuteur demandé par téléphone, que dans la réception des courriers de réponse.
- Un numéro d'appel dédié aux collectivités et amplitude plus grande qui correspond à nos problèmes sur le terrain.
- Comme dans toute administration actuellement les interlocuteurs spécialisés dans leur domaine ne sont pas toujours présent ou disponibles car très occupés ou simplement en congés légaux.
- Ne se déplace plus en Préfecture, j'envoie les documents par voie postale et archive l'accusé de réception.
- Avoir un organigramme des services avec leurs coordonnées.

- Avoir à cœur de répondre à la collectivité pour qu'elle connaisse les tenants et les aboutissants des dossiers difficiles en cours. Plan de gestion de l'entreprise TECHNILOR (plus d'un Ha de terrain) sur lequel la ville veut réaliser une gare routière au profit des usagers du train travaillant au Luxembourg.
- Nos sollicitations étant peu nombreuses et ayant toujours été satisfaits par des personnes aimables et compétentes, je ne vois pas pour l'instant de point à améliorer
- Les services de la Préfecture consultés sont toujours à l'écoute et nous renseignent rapidement.

## **Conclusion**

L'enquête menée auprès des élus de l'arrondissement de Metz pour l'année 2016 fait apparaître un taux élevé de satisfaction des services rendus par la préfecture de la Moselle.

La qualité de l'accueil physique et téléphonique est jugée très satisfaisante.

La clarté et la précision des réponses apportées en cas de demande de conseils et d'informations sont à mettre en avant. La courtoisie et la disponibilité des agents de la DCTAJ constituent également un point fort.

Les services de la DCTAJ sont très attentifs aux demandes des élus et des cadres territoriaux.

La DCTAJ reste mobilisée pour fournir un accueil et un service de qualité aux collectivités.

Des axes d'amélioration peuvent cependant être trouvés pour palier aux points de vigilance soulevés par la question ouverte.

Il est très important de maintenir de bonnes relations entre les services de l'Etat, notamment ceux de la préfecture, et les collectivités territoriales. En effet, avec le Plan Préfectures Nouvelle Génération, le contrôle de légalité s'inscrit au cœur des missions prioritaires des préfectures.