



Enquête de satisfaction « relations avec les collectivités locales » 2016

Analyse



PRÉFET DE L' AISNE

Contexte organisationnel

Elle s'est déroulée du 2 mai au 6 juin 2016.

La diffusion retenue pour 2016 : envoi dématérialisé aux collectivités locales et aux Établissements Publics de Coopération Intercommunale.

Au 6 juin 2016, 179 questionnaires ont été recueillis renseignés.

Pour mémoire, en 2015 :

La diffusion retenue pour 2015 : envoi dématérialisé aux collectivités locales et aux Établissements Publics de Coopération Intercommunale.

32 questionnaires avaient été recueillis au terme de l'enquête.

Résultats 2016

Le questionnaire diffusé en 2016 a été totalement refondu dans l'optique de le rendre plus attractif pour les collectivités et ainsi, de les inciter à prendre le temps de le renseigner :

- des smileys allant de « tout à fait d'accord » à « pas d'accord » permettent de nuancer l'appréciation des collectivités qui ne se cantonnent plus à répondre de façon binaire « oui » ou « non »
- les questions ont été plus orientées sur la portée du conseil et de l'appui aux collectivités

Cette année, deux relances ont été envoyées aux collectivités afin de les inciter à répondre à ce questionnaire.

Grâce à ces deux améliorations, le nombre de questionnaires renseignés a été 5,5 fois plus important qu'en 2015.

Les maires ont très majoritairement répondu à ce questionnaire.

La majorité des collectivités contacte la Direction des Relations avec les Collectivités Territoriales et des Affaires Juridiques (DRCTAJ) par téléphone. La plupart d'entre elles cumule les modes de contact et envoie également des courriers électroniques.

Le rôle de conseil de la DRCTAJ : 42 % des personnes sondées sollicitent directement la DRCTAJ (par écrit, par téléphone ou par le biais d'un rendez-vous) pour demander des conseils. Par contre, 78 % d'entre elles utilisent le site internet de la préfecture pour obtenir des renseignements. Le site internet de la préfecture étant le point d'entrée privilégié pour les demandes d'information, il est important qu'il réponde au mieux aux attentes des collectivités.

Il ressort de l'enquête menée que, même si la satisfaction à propos du site internet est supérieure à 87 % pour les 3 questions posées, la majorité des satisfaits a choisi de répondre « plutôt d'accord » et non « tout à fait d'accord ». Un travail d'amélioration du site internet est donc nécessaire pour que les personnes plutôt satisfaites le deviennent tout à fait.

La satisfaction globale moyenne est légèrement inférieure en 2016 (96%) par rapport à l'an passé (100%).

Enfin, parmi les suggestions les plus souvent évoquées, on retrouve :

- la nécessité de clarifier la présentation du site internet
- la création d'alertes incitant les communes à aller sur le site internet lorsqu'il y a une actualité
- mettre en avant les nouveautés sur le site internet