



# Enquête de satisfaction « relations avec les collectivités locales »

## Analyse de la 2<sup>o</sup> campagne menée en 2016



### Contexte organisationnel

- Déroulement du 3 octobre au 4 novembre 2016 (1<sup>o</sup> campagne du 2 mai au 6 juin 2016).
- Diffusion par envoi dématérialisé aux collectivités locales et établissements publics de coopération intercommunale de l'ensemble du département.
- Au 4 novembre 2016, **147 questionnaires ont été recueillis renseignés** (contre 179 pour la 1<sup>o</sup> campagne).

Pour mémoire, les modalités de cette enquête de satisfaction ont été intégralement revues en 2016 :

- le recueil d'appréciations binaire (oui/non) a été abandonné au profit de réponses plus nuancées, s'échelonnant de « tout à fait d'accord » à « pas d'accord » ;
- le périmètre a été élargi à l'ensemble des collectivités territoriales du département (contre les seuls maires de l'arrondissement chef-lieu par le passé) ;
- le questionnaire a été ré-écrit pour orienter ses items sur la portée du conseil et de l'appui aux collectivités ;
- l'enquête est menée en deux campagnes successives sur l'année ;
- deux relances sont envoyées aux collectivités en cours de campagne pour les inviter à contribuer à dessiner les mesures d'amélioration attendues et tendre vers un service à la hauteur de leurs attentes.

NB : l'échantillon requis a été maintenu à 70 questionnaires entre 2015 et 2016.

### Résultats 2016

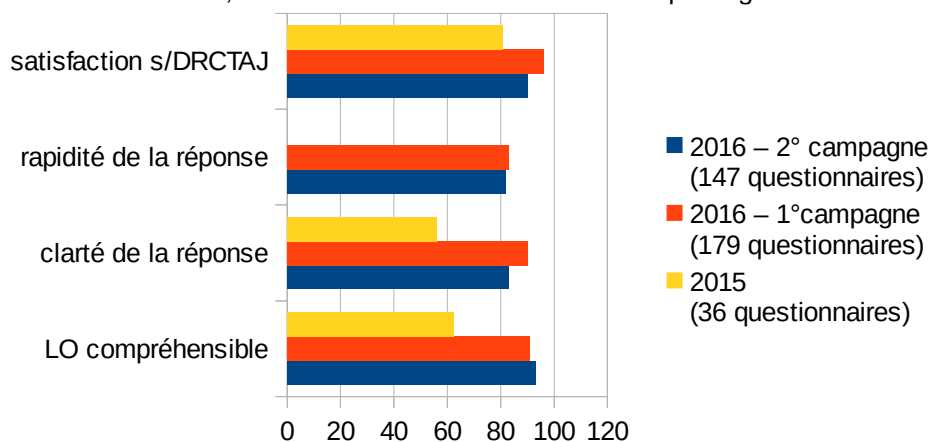
Pour cette campagne automnale se sont à nouveau les maires qui se sont majoritairement exprimés (58 %).

Il est confirmé que le téléphone est le canal privilégié par les élus pour se rapprocher de la direction des relations avec les collectivités territoriales et des affaires juridiques, et nombre d'entre eux déplorent n'avoir la possibilité d'accéder aux lignes directes de leurs interlocuteurs.

Cette première attache avec le service est très souvent confirmée par un courriel venant préciser la demande de renseignements, ce qui explique les réponses multiples recueillies sur cette question.

Enfin si le taux de satisfaction affiché est plutôt bon (82%), plusieurs observations font état de délais de réponse jugés encore trop longs.

S'agissant des expressions recueillies quant à la rapidité et la clarté des réponses, ou encore de la perception globale de la direction, leur évolution sur un semestre n'est pas significative :



En revanche une requête reste bien présente pour les collectivités territoriales qui consultent régulièrement l'espace dédié du site internet des services de l'État dans l'Aisne : il est nécessaire de rendre l'information en ligne plus accessible et la recherche plus intuitive (arborescence, simplification, classement ; etc).

Enfin, il est à noter que même si la tendance est à la hausse entre la 1<sup>o</sup> et la 2<sup>o</sup> campagne de 2016, seule une petite majorité des collectivités a exprimé une satisfaction sans réserve à l'ensemble du questionnaire.