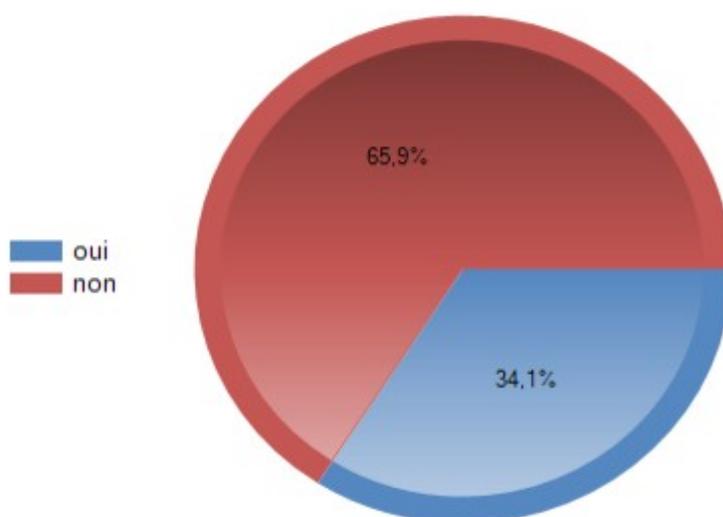


## Enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales de l'arrondissement de Bourg en Bresse Janvier 2022

Cette enquête a été réalisée du 17 janvier au 17 février 2022 via un questionnaire numérique. Sur les 200 collectivités interrogées, seules 102 ont répondu au questionnaire. C'est en deçà des chiffres de 2021 ( 124 répondants) mais le panel reste suffisamment important pour permettre une analyse significative.

### **1. Vous êtes-vous déjà déplacé à la préfecture dans les locaux de la Direction des Collectivités et de l'Appui Territorial (DCAT) ?**

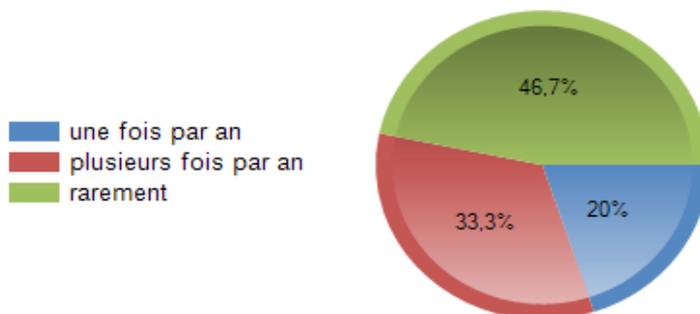


### **Si oui, quelle est votre fréquence de visite ?**

Plusieurs fois par an 33,30 %

Une fois par an 20,00 %

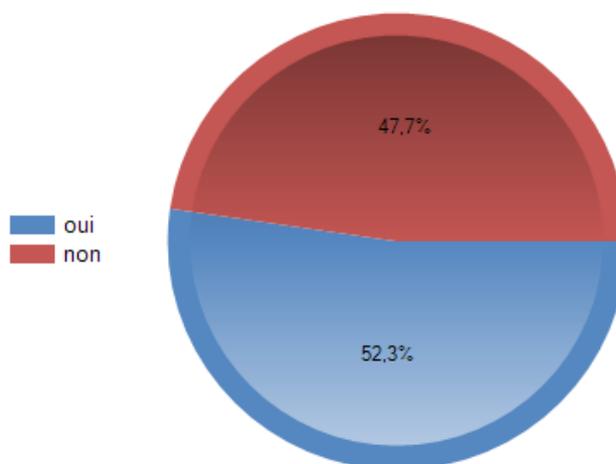
Rarement 46,70 %



La proportion d'élus se déplaçant en préfecture est en recul par rapport à l'enquête de 2021 ( 40,3 %). Cela s'explique peut-être par le contexte sanitaire

## 2. Les lettres d'observation

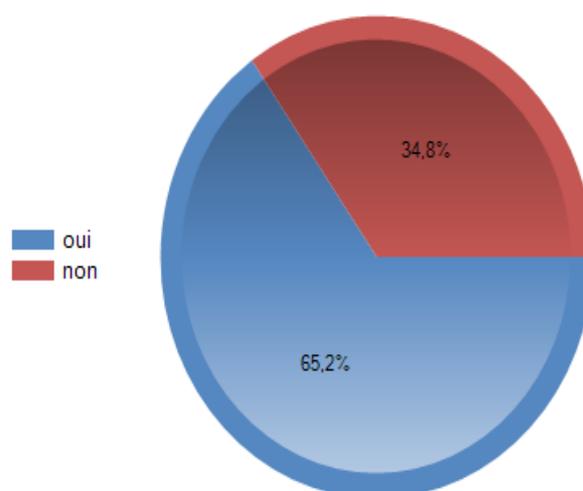
Avez-vous reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire au cours de ces douze derniers mois ?



### Dans ce cas

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
La lettre d'observations rappelait systématiquement la loi, le décret, la décision de jurisprudence concernés		4,50 %	50,00 %	45,50 %
Il vous a été proposé dans la lettre une des solutions suivantes : le retrait de l'acte, la modification de l'acte ou une simple observation pour l'avenir		6,70 %	36,10 %	52,20 %

Avez-vous suite à la réception d'une lettre d'observations, tenté d'obtenir des renseignements ou explications complémentaires ( via téléphone, courriel ou rendez-vous physique) ?

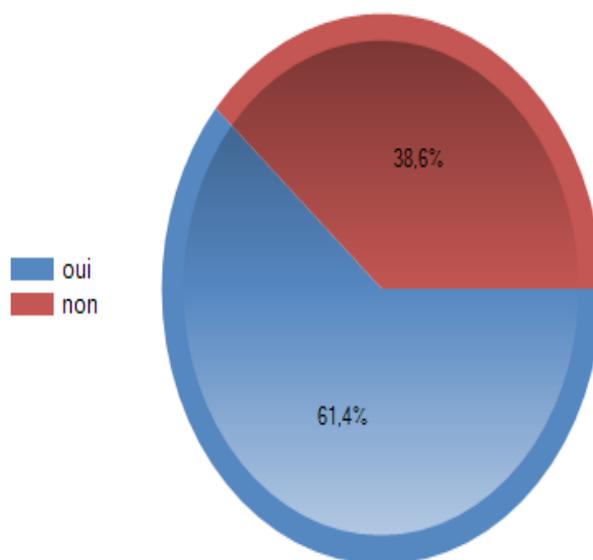


<b><u>Concernant ces demandes complémentaires :</u></b>	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Vous avez pu joindre facilement le service et trouver un interlocuteur	11,80 %	5,90 %	47,10 %	35,30 %
Votre interlocuteur a bien compris votre demande et vous a bien informé	11,80 %	5,90 %	47,10 %	35,30 %

*Le contenu des lettres d'observation apporte globalement satisfaction aux élus. Toutefois, il faut veiller à améliorer les échanges, car une proportion importante d'élus estime ne pas avoir été satisfait lors d'une demande complémentaire.*

### **3. Bilan synthèse contrôle légalité**

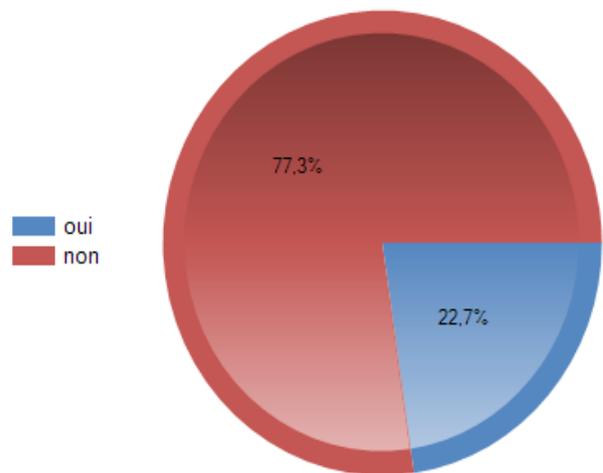
Prenez-vous connaissance du bilan annuel de synthèse des observations et des irrégularités en matière de contrôle de légalité qui vous est transmis et qui est consultable sur le site internet [www.ain.gouv.fr](http://www.ain.gouv.fr) en suivant le lien : <http://www.ain.gouv.fr/synthese-du-contrôle-de-legalite-et-du-contrôle-a6495.html>



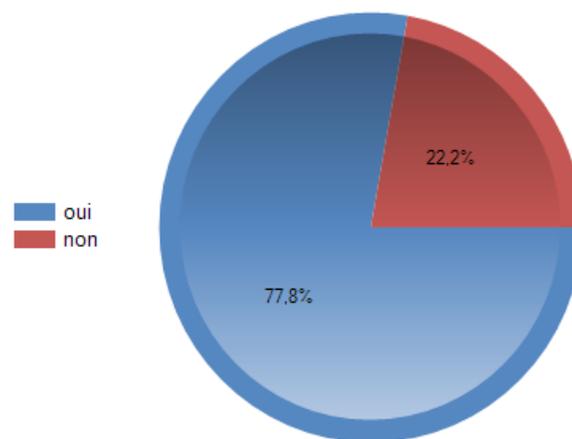
*La proportion d'élus consultant le bilan annuel du contrôle de légalité est en progression par rapport à l'enquête 2021.*

### **4. Renseignements contrôle de légalité et budgétaire**

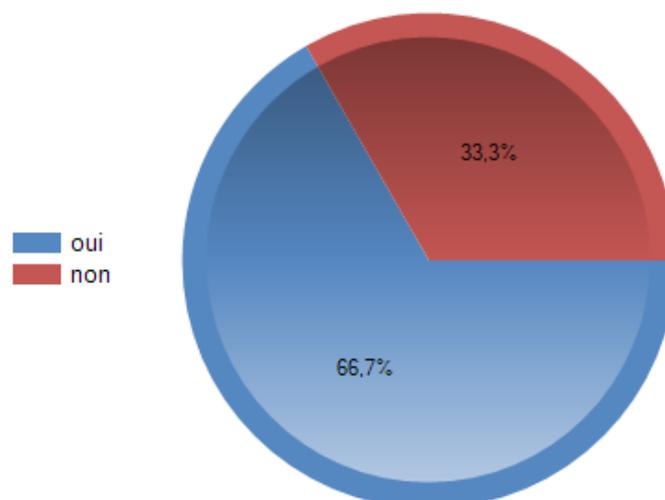
Pour obtenir des conseils ou des informations en matière de contrôle budgétaire, avez-vous écrit aux services de la DCAT au cours de l'année ?



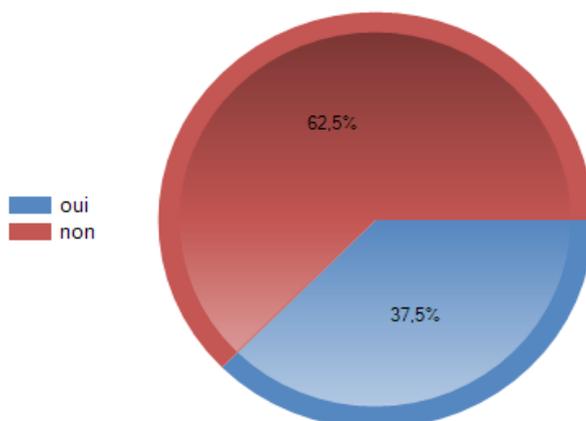
**La réponse par courrier vous a été apportée dans le délai de 15 jours ouvrés ?**



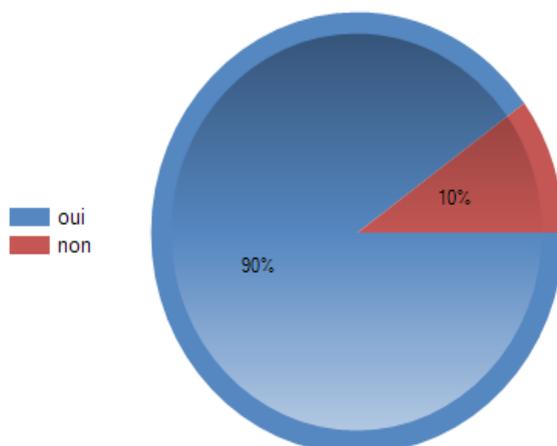
**La réponse par courriel vous a été apportée dans un délai de 5 jours ouvrés ?**



**Si votre demande nécessitait le concours d'autres services de l'État, avez-vous été informé du délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse de fond ?**



**Avez-vous obtenu une réponse précise et facilement compréhensible ?**



*Les informations transmises satisfont la plupart des élus. Toutefois, il faut veiller à nos délais de réponse par courrier et courriel qui dépassent nos standards pour un tiers des répondants.*

**5. Les rendez-vous en préfecture**

**Avez-vous demandé un rendez-vous auprès des services de la DCAT au cours de l'année ?**

oui	2,30 %
non	97,70 %

**Le rendez-vous vous a été accordé dans les 14 jours suivant votre demande ?**

oui	100,00 %
-----	----------

**Vous estimez avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande (directeur ou chef de bureau)**

oui	100,00 %
-----	----------

**La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à votre attente ?**

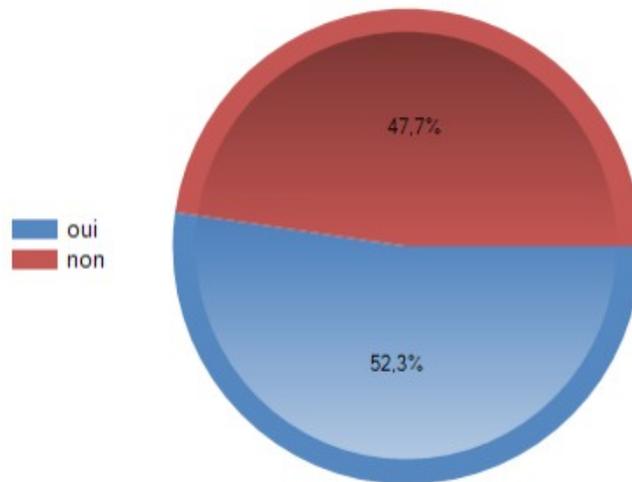
oui	100,00 %
-----	----------

<b>Lors de votre rendez-vous dans nos services, comment avez-vous trouvé :</b>	<b>Pas du tout satisfaisant</b>	<b>Plutôt pas satisfaisant</b>	<b>Plutôt satisfaisant</b>	<b>Tout à fait satisfaisant</b>
La courtoisie des agents de la DCAT				100,00 %
La disponibilité des agents de la DCAT				100,00 %
Les modalités d'accueil				100,00 %
Diriez-vous que l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités territoriales en préfecture est				100,00 %

*Le volume de répondants aux questions relatives au rendez-vous est trop faible pour en tirer une analyse significative. En effet, seuls 5 collectivités ont répondu à cette partie du questionnaire. Il est aussi à noter qu'une très majorité d'élus n'a pas demandé à être reçu en préfecture.*

## **6. Démarche qualité**

**Savez-vous que la préfecture est engagée dans une démarche qualité et qu'elle a obtenu le label qual-e-pref et que les engagements peuvent être consultés sur le site internet [ain.gouv.fr](http://ain.gouv.fr) ?**



### **Commentaires et suggestions recueillis lors de l'enquête :**

*Plusieurs élus apprécieraient disposer d'une veille juridique, d'un espace d'échanges et de mutualisation ( « création forum d'échanges, « bourse aux questions », mise en commun jurisprudence récente dans un document type veille juridique »).*  
*Un élu pointe le manque de réactivité des services par courriel.*