



**PRÉFET
DE L'ARDÈCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Affaire suivie par : Robert LASCOMBE

Tél. : 04 75 66 50 85

robert.lascombe@ardeche.gouv.fr

**Secrétariat général
Le chargé du contrôle interne
financier et du contrôle de gestion,
chargé de mission qualité et
performance**

Privas, le 13 décembre 2021

Démarche de labellisation Qual-e-pref de la préfecture

A votre écoute pour progresser : 2021

Synthèse des réponses – Enquête réalisée du 3 octobre 2021 au 6 décembre 2021

28 réponses sur 93 collectivités sollicitées soit un taux de réponse de : 30,10 %

Les observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire

	Oui	Non
La Préfecture vous a-t-elle transmis des observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire depuis le début de l'année ?	12	16
La lettre d'observations a rappelé la réglementation concernée	12	0
La lettre d'observations a proposé une des solutions suivantes : - le retrait de l'acte - la modification de l'acte - une simple observation pour l'avenir	12	0

La réponse à vos demandes de conseil et d'information

	Oui	Non	Total
La réponse à vos courriers sous 15 jours	3	1	4
La réponse à vos courriels sous 5 jours	8	0	8

Vos demandes de rendez-vous

	Oui	Non	Total
Vous estimez avoir été reçu par la personne (membre du corps préfectoral, directeur ou chef de bureau) la plus à même de répondre à votre demande	2	0	2 collectivités ont demandé un rendez-vous
La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à votre attente	1	1	

	Très satisfait	Très satisfait-Satisfait	Satisfait
Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil et du service apportés aux collectivités ?	12	4	12

Que suggérez-vous pour améliorer notre qualité de service auprès des collectivités territoriales ?

Une rencontre physique périodique pour mieux appréhender les attentes de chacun
Possibilité d'obtenir un répertoire mis à jour régulièrement des différents services et responsables à contacter

Synthèse

Le taux de réponse est en légère diminution (Il est de 30,10 % au lieu de 32,98% en 2016.)

Le questionnaire d'enquête a fait l'objet d'une simplification

Observations : 42,85 % des collectivités qui ont répondu à l'enquête, ont reçu une lettre d'observation.

Le rappel à la réglementation est présent sur tous les courriers.

Dans chaque lettre, il est proposé une solution.

Courriers : 75% des communes qui nous ont contactés par courrier ont eu une réponse à leurs courriers sous 15 jours

Courriels : Toutes les communes qui nous ont contactés par courriel ont eu une réponse à leurs courriers sous 5 jours

Rendez-vous : Sur les 2 communes qui ont demandé un rendez-vous, 2 ont eu un rendez-vous

Les 2 communes estiment avoir été reçues par la bonne personne.

1 a indiqué que sa demande avait été comprise et que la réponse correspondait à leur attente.

Satisfaction globale :

Très satisfait : 12 soit 42,85 %

Très satisfait- Satisfait : 4 soit 14,30 %

Satisfait : 12 soit 42,85 %

L'ensemble des collectivités ayant répondu au questionnaire sont satisfaites ou très satisfaites de l'accueil et du service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture.