

PREFECTURE DE LA CREUSE

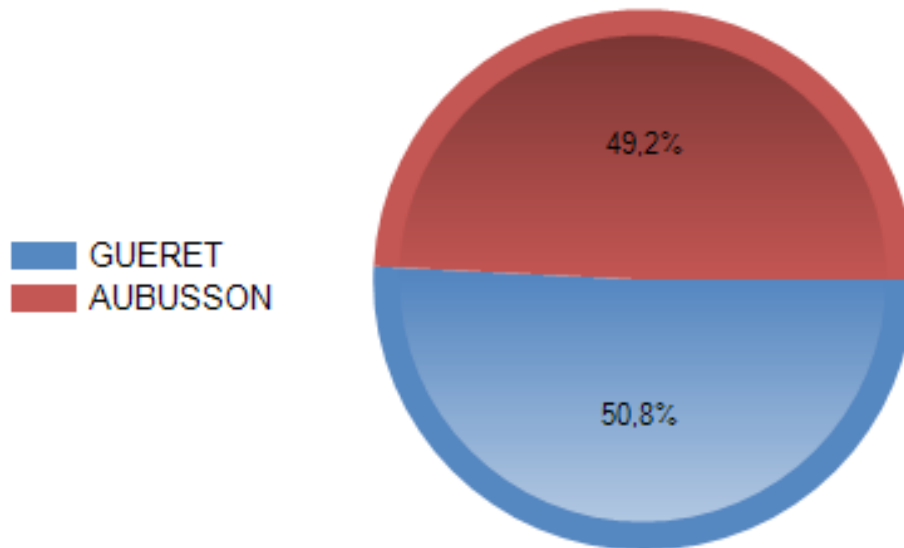
Résultat Enquête satisfaction collectivités 2020

1. Pour mieux vous connaître, cette indication est obligatoire : Dans quel arrondissement est située votre collectivité ?

	Effectifs	% Obs.
GUERET	96	50,8%
AUBUSSON	93	49,2%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : GUERET

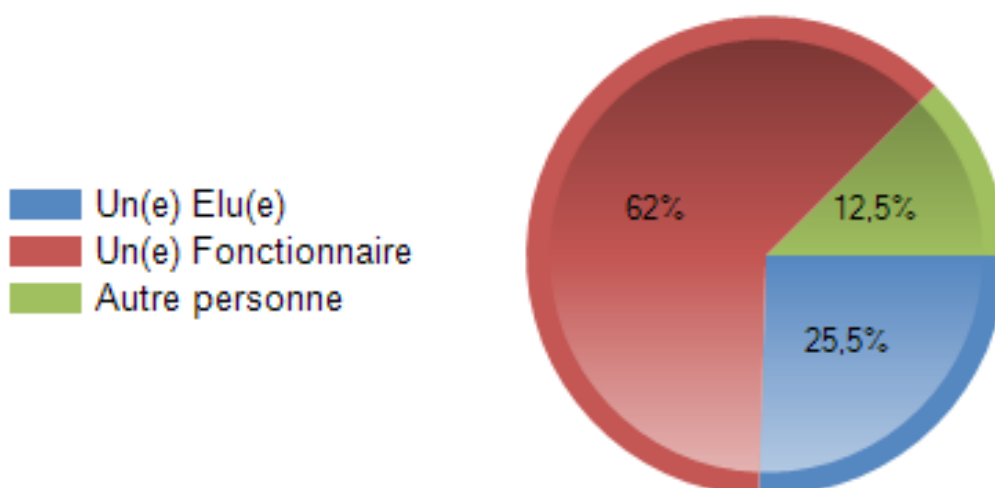


3. Question facultative : Qui êtes vous ?

	Effectifs	% Rep.
Un(e) Elu(e)	47	25,5%
Un(e) Fonctionnaire	114	62%
Autre personne	23	12,5%
Total	184	100%

Réponses effectives : 184
Taux de réponse : 97,4%

Non-réponse(s) : 5
Modalité la plus citée : Un(e)
Fonctionnaire

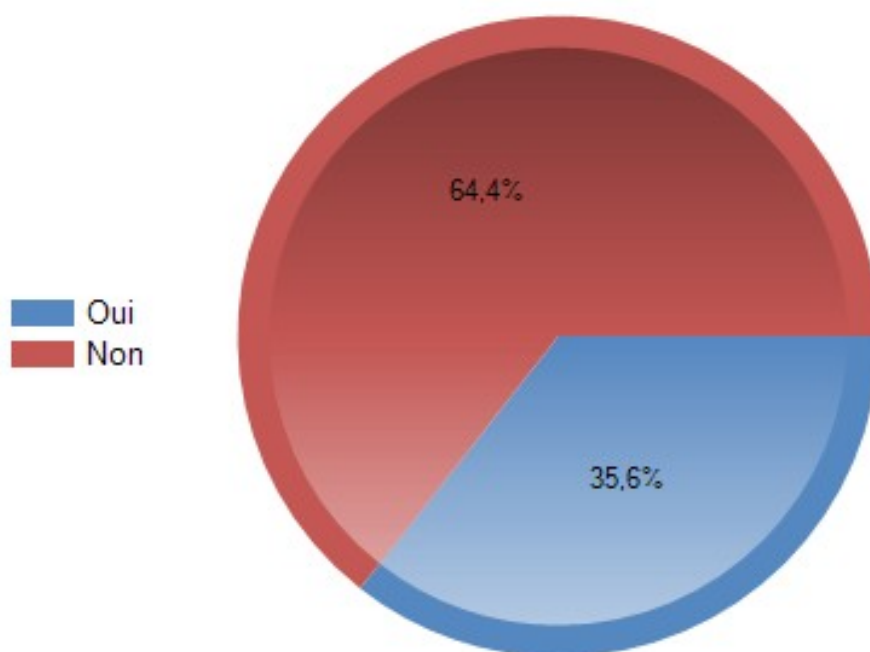


5. 1. Pour obtenir un conseil ou un renseignement, vous êtes vous déjà déplacé à la Préfecture dans les locaux du Bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité ou à la Sous-Préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Oui	67	35,6%
Non	121	64,4%
Total	188	100%

Réponses effectives : 188
Taux de réponse : 99,5%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : Non

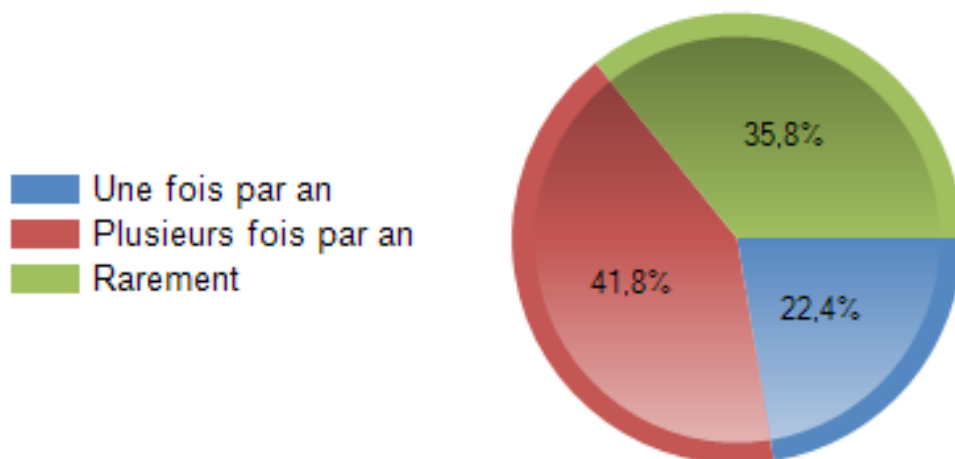


6. 2. Si "oui" quelle est votre fréquence de visite?

	Effectifs	% Rep.
Une fois par an	15	22,4%
Plusieurs fois par an	28	41,8%
Rarement	24	35,8%
Total	67	100%

Réponses effectives : 67
Taux de réponse : 98,5%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : Plusieurs fois par an

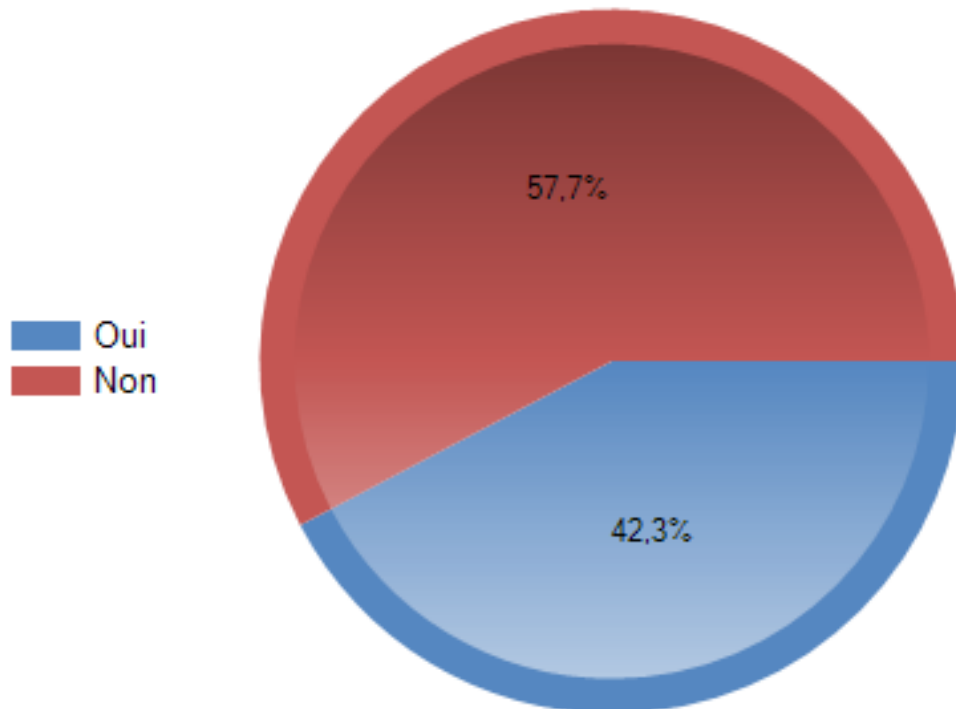


7. 3. Avez-vous reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire au cours des 12 derniers mois?

	Effectifs	% Obs.
Oui	80	42,3%
Non	109	57,7%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Non



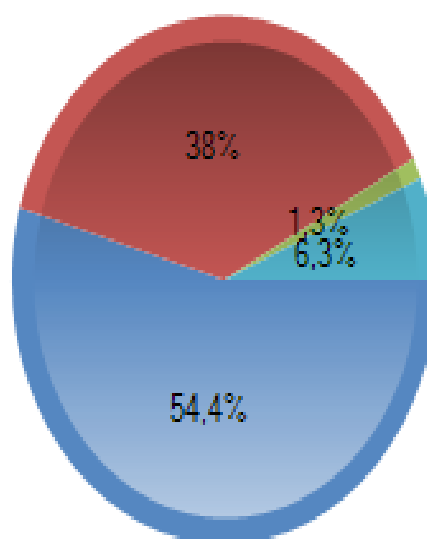
8. 4. La lettre d'observations rappelait systématiquement la loi et/ou le décret et/ou la décision de jurisprudence concernés

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait d'accord	43	54,4%
D'accord	30	38%
Pas d'accord	1	1,3%
Pas du tout d'accord	0	0%
Ne sait pas, ne se souvient plus	5	6,3%
Total	79	100%

Réponses effectives : 79
Taux de réponse : 98,8%

Non-réponse(s) : 1
Modalités les plus citées : Tout à fait d'accord; D'accord; Ne sait pas, ne se souvient plus

■ Tout à fait d'accord
■ D'accord
■ Pas d'accord
■ Ne sait pas, ne se souvient...



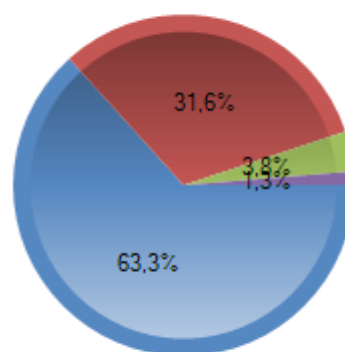
9. 5. Il vous a été proposé dans la lettre une des solutions suivantes : Le retrait de l'acte, la modification de l'acte ou une simple observation pour l'avenir

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait d'accord	50	63,3%
D'accord	25	31,6%
Pas d'accord	3	3,8%
Pas du tout d'accord	1	1,3%
Ne sait pas, ne se souvient plus	0	0%
Total	79	100%

Réponses effectives : 79
Taux de réponse : 98,8%

Non-réponse(s) : 1
Modalités les plus citées : Tout à fait d'accord; D'accord; Pas d'accord

■ Tout à fait d'accord
■ D'accord
■ Pas d'accord
■ Pas du tout d'accord

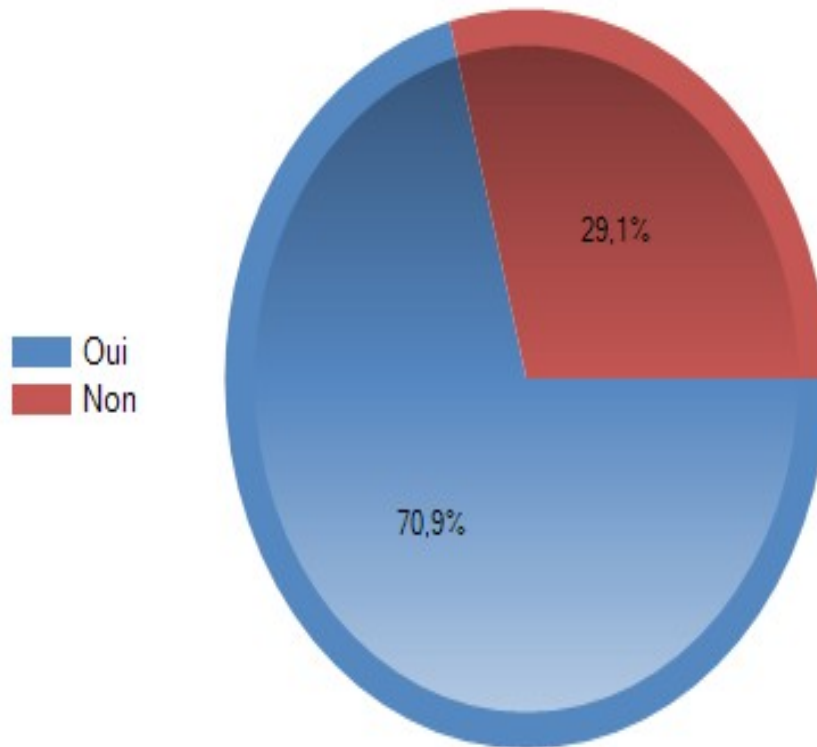


10. 6. Avez-vous, suite à réception d'une lettre d'observations, essayé d'obtenir des renseignements ou des explications par téléphone?

	Effectifs	% Rep.
Oui	56	70,9%
Non	23	29,1%
Total	79	100%

Réponses effectives : 79
Taux de réponse : 98,8%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : Oui

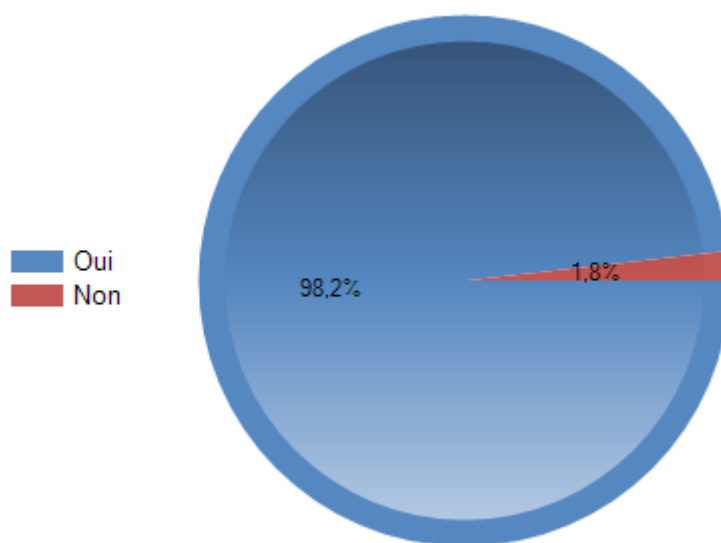


11. 7. Vous avez pu joindre facilement votre interlocuteur par téléphone?

	Effectifs	% Obs.
Oui	56	98,2%
Non	1	1,8%
Total	57	100%

Réponses effectives : 57
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui



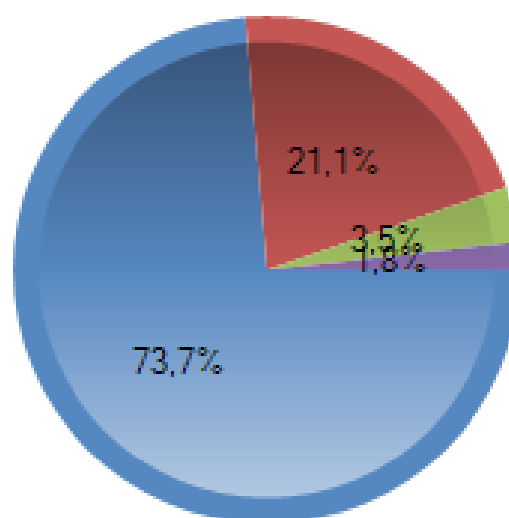
12. 8. La personne que vous avez eue au téléphone a bien compris votre demande et vous a bien informé(e)

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait d'accord	42	73,7%
D'accord	12	21,1%
Pas d'accord	2	3,5%
Pas du tout d'accord	1	1,8%
Total	57	100%

Réponses effectives : 57
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Tout à fait d'accord

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord



14. 9. Avez-vous pris connaissance des deux circulaires annuelles budgétaire et légalité?

	Effectifs	% Rep.
Oui	145	78,4%
Non	10	5,4%
Ne sait pas, ne se souvient plus	30	16,2%
Total	185	100%

Réponses effectives : 185
Taux de réponse : 97,9%

Non-réponse(s) : 4
Modalité la plus citée : Oui

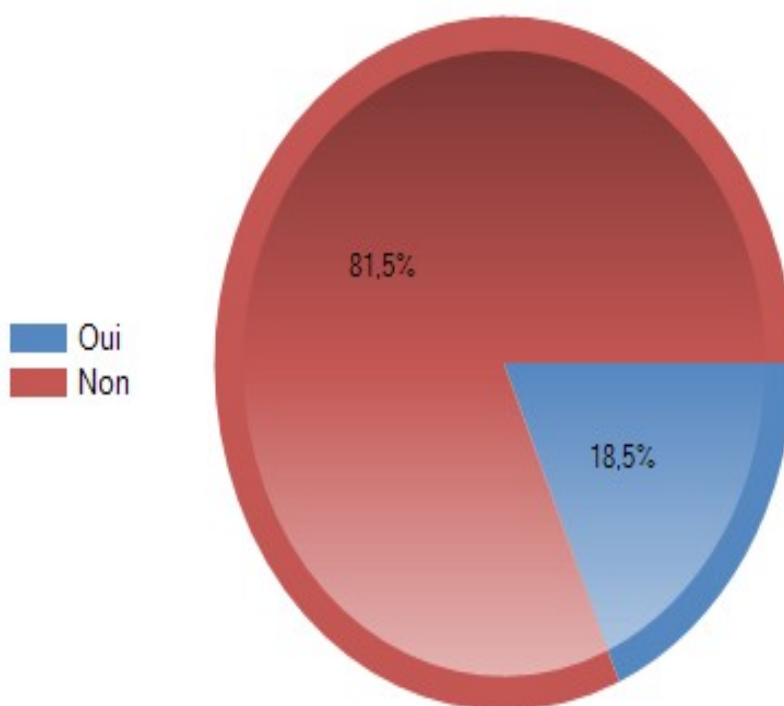


15. 10. Pour obtenir des conseils ou des informations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire, avez-vous écrit au bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité?

	Effectifs	% Obs.
Oui	35	18,5%
Non	154	81,5%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Non

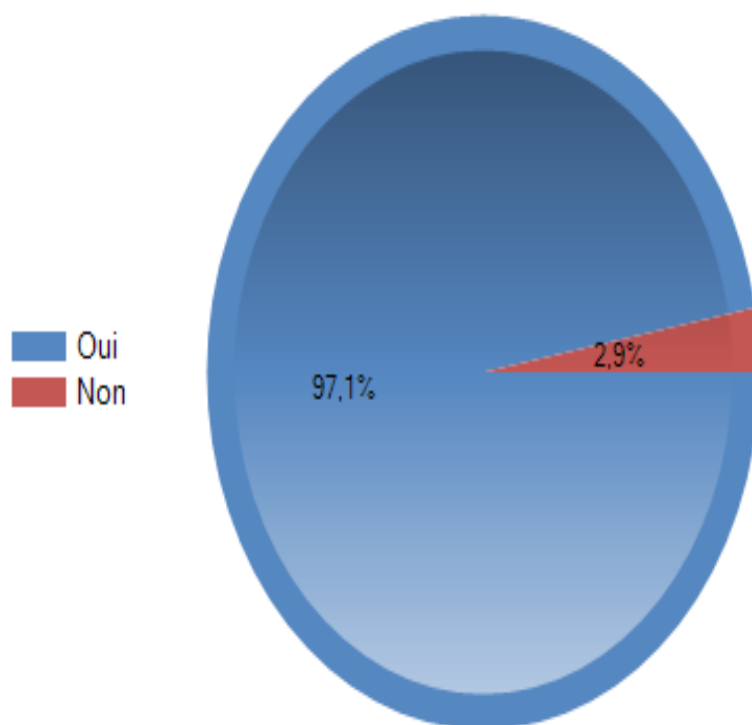


16. 11. La réponse par courriel ou par courrier vous a été apportée dans le délai souhaité

	Effectifs	% Obs.
Oui	34	97,1%
Non	1	2,9%
Ne sait pas, ne se souvient plus	0	0%
Total	35	100%

Réponses effectives : 35
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui

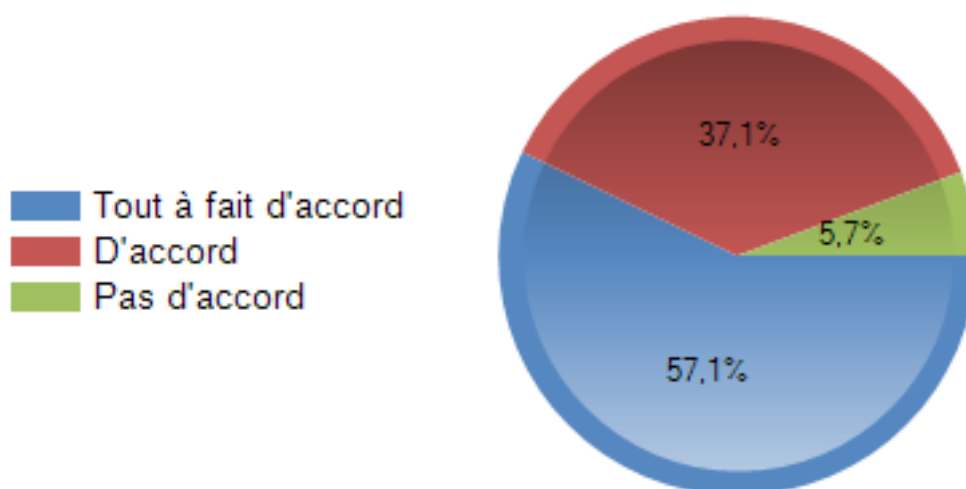


17. 12. Vous avez obtenu une réponse précise et facilement compréhensible

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait d'accord	20	57,1%
D'accord	13	37,1%
Pas d'accord	2	5,7%
Pas du tout d'accord	0	0%
Ne sait pas, ne se souvient plus	0	0%
Total	35	100%

Réponses effectives : 35
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Tout à fait d'accord; D'accord; Pas d'accord



18. 13. Si votre demande nécessitait le concours des autres services de l'Etat, avez-vous été informé (e) que le délai de réponse serait plus long, mais que votre question était traitée afin d'avoir une réponse précise sur le fond?

	Effectifs	% Rep.
Oui	14	46,7%
Non	3	10%
Ne sait pas, ne se souvient plus	13	43,3%
Total	30	100%

Réponses effectives : 30
Taux de réponse : 85,7%

Non-réponse(s) : 5
Modalité la plus citée : Oui

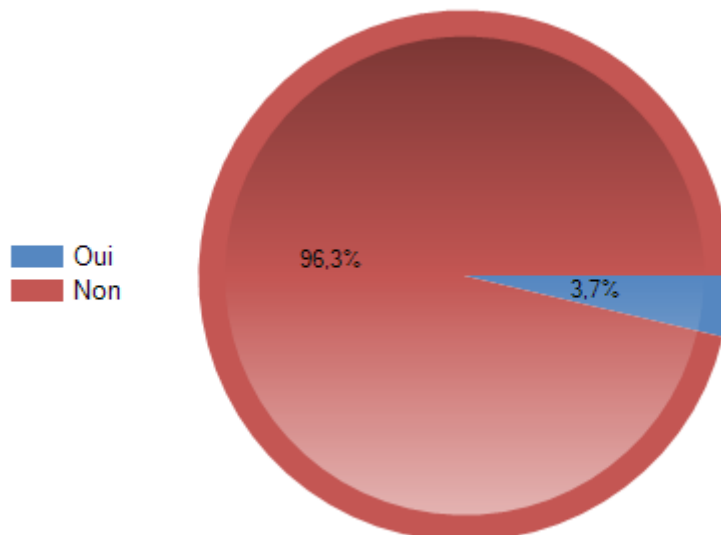


19. 14. Avez-vous demandé un rendez-vous auprès des services du Bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité?

	Effectifs	% Rep.
Oui	7	3,7%
Non	181	96,3%
Total	188	100%

Réponses effectives : 188
Taux de réponse : 99,5%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : Non

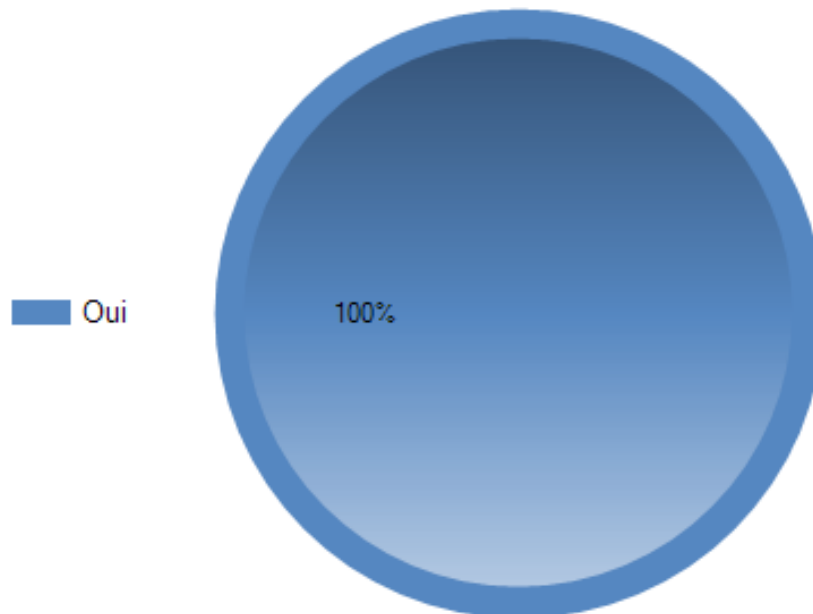


20. 15. Le rendez-vous s'est tenu dans le délai souhaité

	Effectifs	% Rep.
Oui	7	100%
Non	0	0%
Ne sait pas, ne se souvient plus	0	0%
Total	7	100%

Réponses effectives : 7
Taux de réponse : 87,5%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : Oui

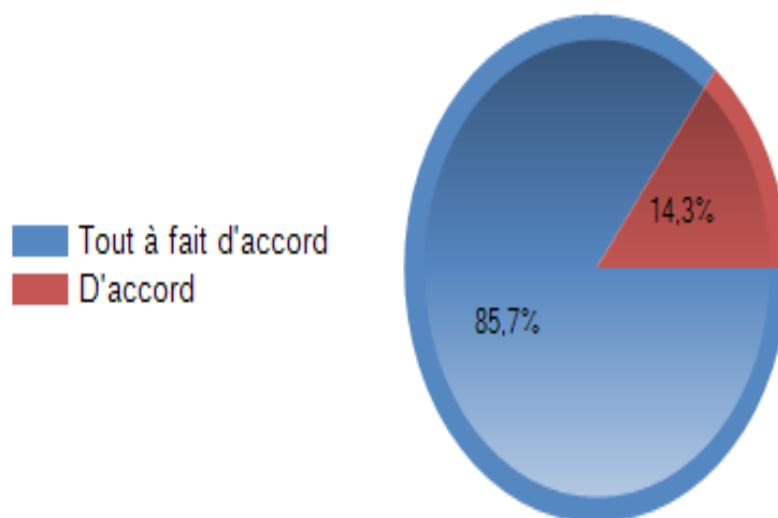


21. 16. Vous estimez avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande (membre du corps préfectoral, directeur ou chef de bureau)

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait d'accord	6	85,7%
D'accord	1	14,3%
Pas d'accord	0	0%
Pas du tout d'accord	0	0%
Ne sait pas, ne se souvient plus	0	0%
Total	7	100%

Réponses effectives : 7
Taux de réponse : 87,5%

Non-réponse(s) : 1
Modalités les plus citées : Tout à fait d'accord; D'accord

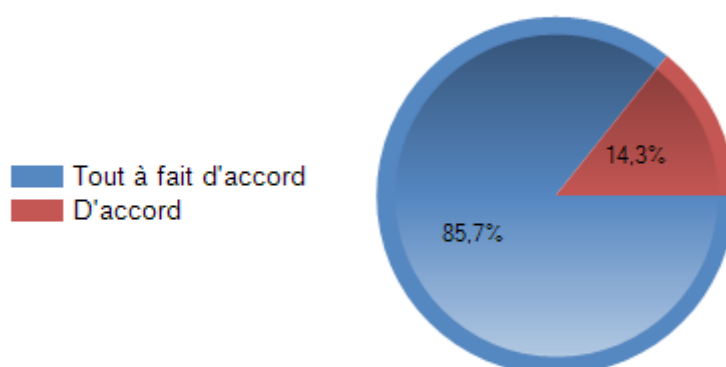


22. 17. La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à votre attente

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait d'accord	6	85,7%
D'accord	1	14,3%
Pas d'accord	0	0%
Pas du tout d'accord	0	0%
Ne sait pas, ne se souvient plus	0	0%
Total	7	100%

Réponses effectives : 7
Taux de réponse : 87,5%

Non-réponse(s) : 1
Modalités les plus citées : Tout à fait d'accord; D'accord

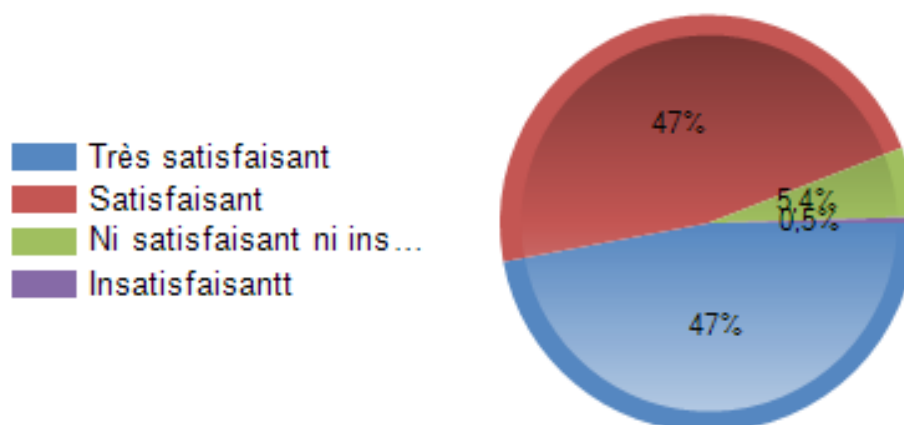


23. 18. Globalement, diriez vous que l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture est :

	Effectifs	% Rep.
Très satisfaisant	87	47%
Satisfaisant	87	47%
Ni satisfaisant ni insatisfaisant	10	5,4%
Insatisfaisant	1	0,5%
Très insatisfaisant	0	0%
Total	185	100%

Réponses effectives : 185
Taux de réponse : 97,9%

Non-réponse(s) : 4
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant

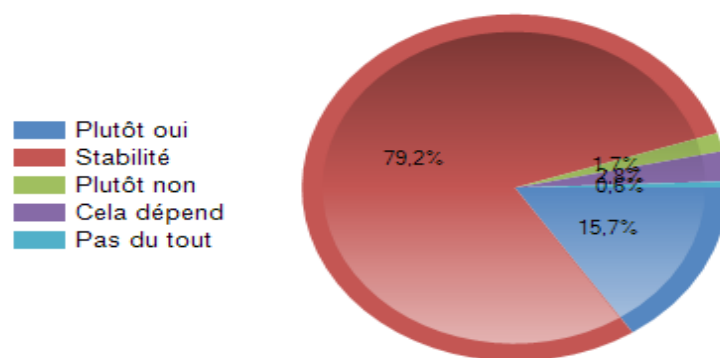


24. 19. Depuis la dernière enquête de satisfaction menée en 2018, constatez-vous une amélioration de l'accueil et du service rendu?

	Effectifs	% Rep.
Plutôt oui	28	15,7%
Stabilité	141	79,2%
Plutôt non	3	1,7%
Cela dépend	5	2,8%
Pas du tout	1	0,6%
Total	178	100%

Réponses effectives : 178
Taux de réponse : 94,2%

Non-réponse(s) : 11
Modalités les plus citées : Stabilité; Plutôt oui; Cela dépend



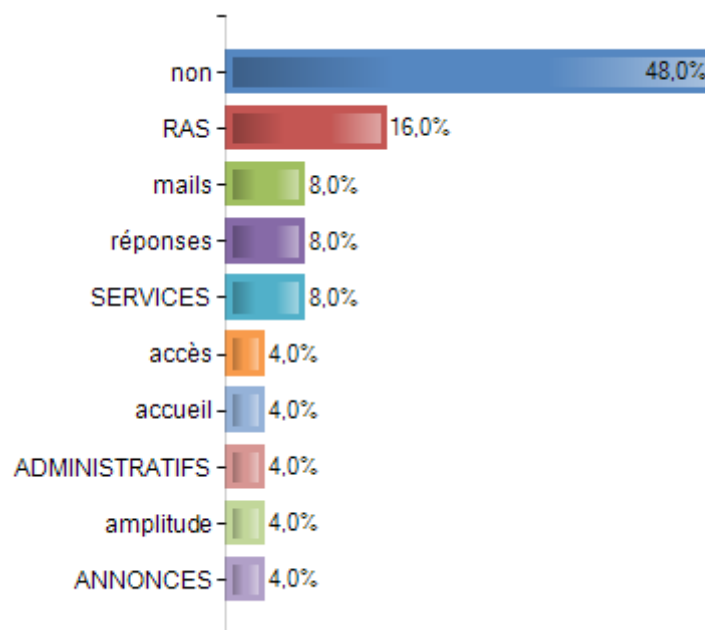
26. 20. Avez-vous des remarques ou suggestions pour améliorer la Qualité de notre service?

	Nb Occurrences	% Rep.
non	12	48%
RAS	4	16%
mails	2	8%
réponses	2	8%
SERVICES	2	8%
accès	1	4%
accueil	1	4%
ADMINISTRATIFS	1	4%
amplitude	1	4%
ANNONCES	1	4%
...	27	108%

Les mots surlignés représentent les mots remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 25
Taux de réponse : 13,2%

Non-réponse(s) : 164
Corpus (nombre total de mots) : 104 ; Lexique (nombre de mots différents) : 37
; Mot le plus cité : non

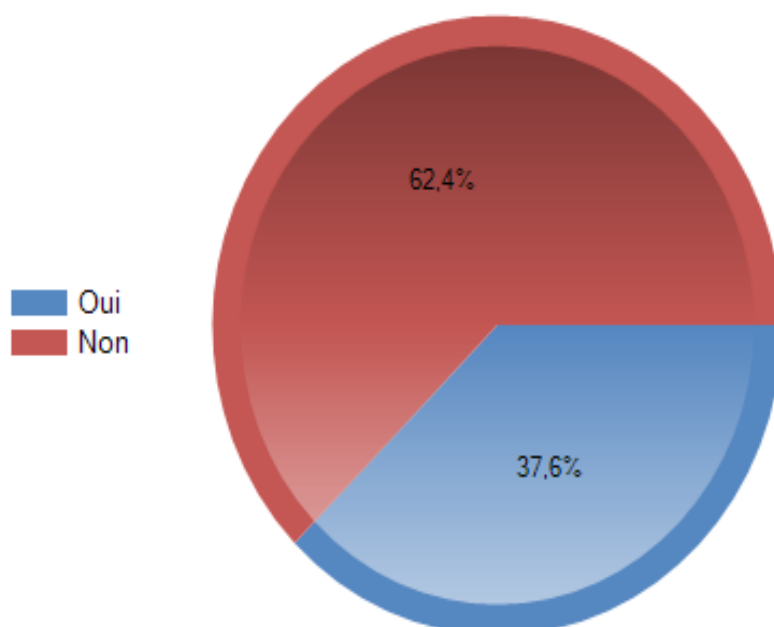


27. 21. Saviez-vous qu'en 2019, la Préfecture de la Creuse est la première préfecture labellisée "QUAL-E-PREF" en France pour la qualité de ses services à l'usager et qu'une rubrique Qualité peut être consultée sur le site internet : <http://www.creuse.gouv.fr> ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	71	37,6%
Non	118	62,4%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Non

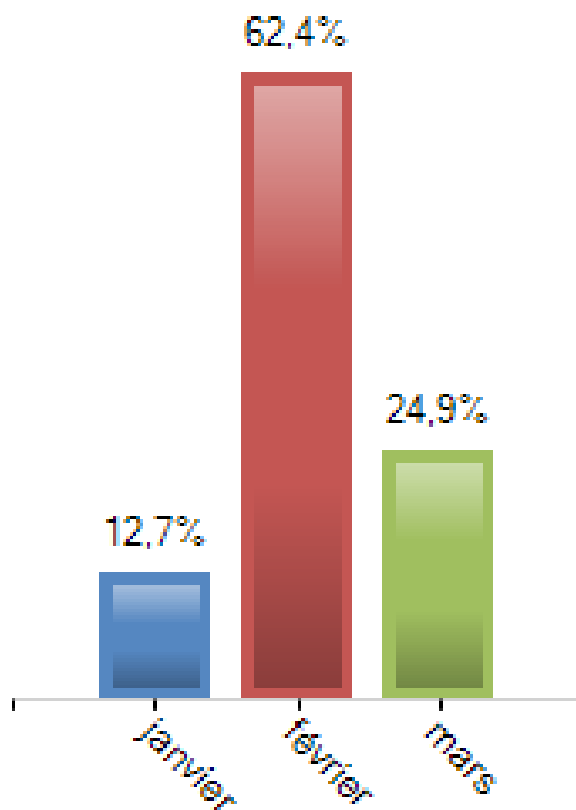


29. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
janvier	24	12,7%
février	118	62,4%
mars	47	24,9%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Date la plus citée : février ; Période : du 29/01/2021 08:48:17 au 08/03/2021 11:23:06 ; Regroupement : Mois

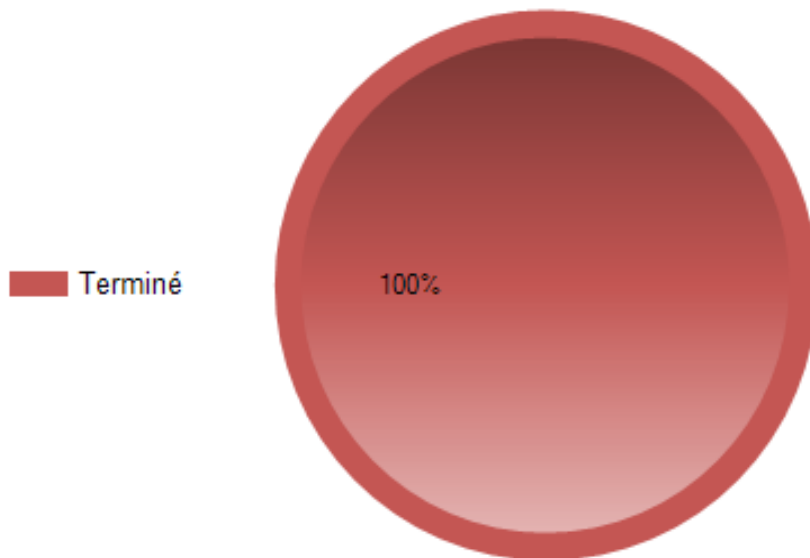


34. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	189	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Terminé



35. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
emailing	187	98,9%
Direct	2	1,1%

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Nombre total d'éléments : 189 ; Nombre d'éléments différents : 2 ; Élément le plus cité : emailing



36. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	186	98,4%
Tablette	0	0%
Smartphone	3	1,6%
Total	189	100%

Réponses effectives : 189
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : PC