



PREFET DE LA HAUTE VIENNE



## **BILAN ENQUETE DE SATISFACTION sur les relations avec les collectivités locales**

41 questionnaires (uniquement des communes) ont été retournés, soit un taux de réponse d'environ 33% des communes et des EPCI de l'arrondissement de Limoges.

### **VISITE A LA PREFECTURE**

1. Pour obtenir un conseil ou un renseignement, un tiers (34%) des collectivités se sont déjà déplacées à la préfecture.
2. La fréquence des visites est d'une fois par an pour 13% d'entre elles, de plusieurs fois par an concernant 33% et est faible pour la majorité (54%).

### **OBSERVATIONS EN MATIERE DE CONTROLE BUDGETAIRE ET DE CONTROLE DE LEGALITE**

3. 41% de ces communes ont reçu des observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire au cours des 12 derniers mois.
4. Une nette majorité (68%) de ces dernières affirment avoir été informés préalablement de la transmission de la lettre d'observation.
5. La totalité des communes a déclaré que celle-ci rappelait les fondements juridiques du raisonnement qu'elle contenait: 67% tout à fait d'accord, 33% plutôt d'accord.
6. 67% conviennent que la ou les lettres d'observations reçues formulaient une de ces propositions: retrait de l'acte, sa modification ou une simple observation pour l'avenir. Un tiers soutient être plutôt d'accord.
7. Un peu plus de la moitié (53%) des personnes locales ont, suite à réception d'une lettre d'observation, essayé d'obtenir des informations complémentaires, des précisions ou des explications par téléphone.
8. Toutes ces collectivités déclarent avoir pu, sans difficulté, joindre son interlocuteur au téléphone (78% tout à fait d'accord, 22% plutôt d'accord).
9. A l'unanimité, elles jugent très satisfaisante la compréhension de leur demande et l'information qui leur a été délivrée.
10. 80% ont déclaré avoir eu connaissance de la dernière circulaire annuelle du 11 mars 2015.

## **DEMANDES ECRITES DE CONSEIL ET D'INFORMATION**

**11.** 15% des communes ont écrit, au cours de l'année, par courrier ou courriel, au bureau du contrôle de légalité ou du contrôle budgétaire, pour obtenir des conseils et des informations en matière de contrôle de légalité et de l'intercommunalité.

**12.** Ces communes estiment que la réponse (par courriel et par courrier) leur a été apportée dans le délai souhaité (83% tout à fait d'accord, 17% plutôt d'accord).

**13.** Elles considèrent que la teneur de la réponse était de bonne facture (fiable, complète, compréhensible et conclusive): 50% tout à fait d'accord et 50% plutôt d'accord.

**14.** S'agissant des demandes nécessitant le concours des autres services de l'Etat ( un tiers des demandes, soit 2), les opinions sont partagées de façon paritaire quant à l'information du délai prévisionnel d'attente.

## **DEMANDE DE RENDEZ-VOUS**

**15.** 7% des communes ont sollicité un rendez-vous auprès du BCLI.

**16.** Toutes déclarent, dans le questionnaire, que le rendez-vous s'est tenu dans le délai souhaité: tout à fait d'accord 100%.

**17.** Toutes estiment avoir été reçues par la personne la plus à même de répondre à leur demande: tout à fait d'accord 100%.

**18.** L'intégralité a souligné la bonne compréhension de leur demande par leur interlocuteur et la réponse à leur attente par ce dernier: tout à fait d'accord 100%.

## **ACCUEIL ET SERVICE**

**19.** L'ensemble des communes qui sont entrés en relation avec le BCLI ont fait part de leur satisfaction quant à l'accueil et le service: 46% de ces dernières les jugeant très satisfaisants et 54% satisfaisants.

**20.** Selon un peu plus des trois quarts de celles-ci (77% des réponses), la préfecture a maintenu la qualité de son accueil et du service qu'elle rend. 23% ont constaté une amélioration.

**21.** Remarques et suggestions pour améliorer la qualité du service: place de stationnement dans la cour, renforcement du contrôle des accès de la préfecture, consolidation de la fonction de conseil juridique aux collectivités locales, gratuité de la télétransmission des actes.

**22.** La grande majorité des communes (63%) ignoraient que la préfecture de la Haute-Vienne était labellisée par un organisme indépendant pour sa qualité des prestations qu'elle offre.