

## ENQUETE DE SATISFACTION 2013

### RESULTATS

#### INTRODUCTION

L'objectif de ce questionnaire était de connaître la satisfaction des **collectivités éligibles** à l'assistance technique pour pouvoir ensuite déterminer les axes d'amélioration.

Le SATESE est certifié ISO 9001, depuis avril 2004. Cette enquête a été réalisée dans le cadre de cette certification.

#### ECHANTILLON : PERSONNES QUESTIONNEES

Ce questionnaire a été adressé aux **200** collectivités qui ont **signé une convention** avec le Conseil général, éligibles à l'assistance technique que doit fournir le Conseil général.

Cette enquête a été réalisée en janvier - février 2013.

#### LES RESULTATS

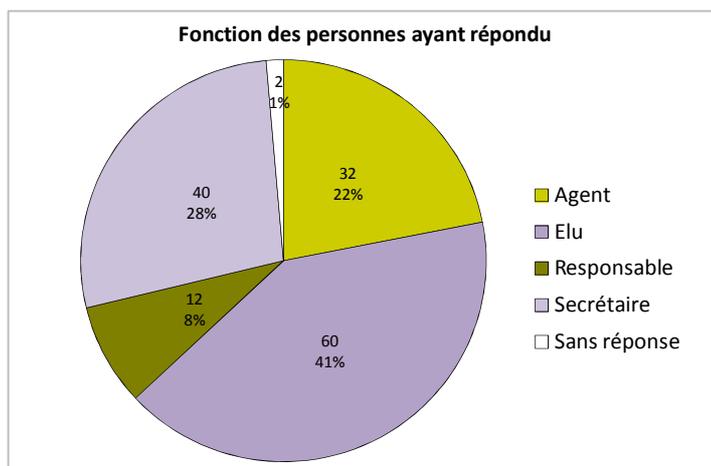
##### 1. Représentativité et cohérence des résultats

122 collectivités y ont répondu soit **61 %**.

Avec ce taux de réponses, les données sont statistiquement exploitables.

En prenant en compte la répartition géographique et la taille des collectivités nous avons eu globalement une bonne répartition de l'échantillon.

Les élus ont répondu majoritairement. Les responsables et les agents dans une bonne proportion.



##### 2. Vos relations avec les agents du SATESE

Que pensez-vous :

De l'**accueil** (tél, courriel, courrier...)?

De la **disponibilité** des agents?

De la **réactivité** du service?

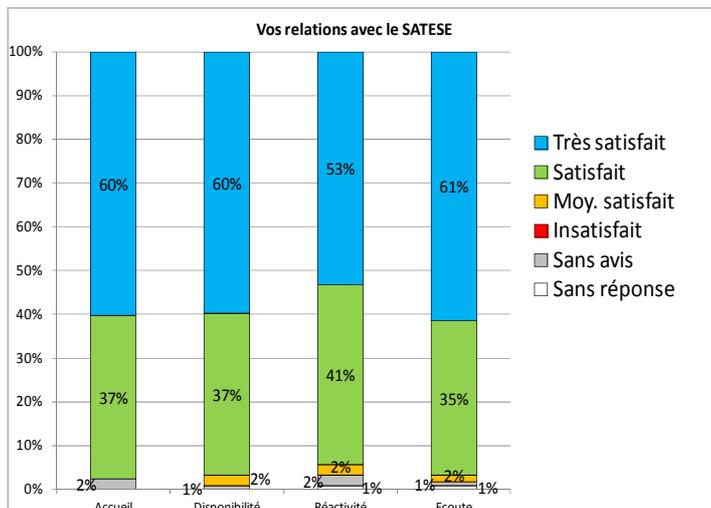
De l'**écoute** et la compréhension de vos besoins et la réponse apportée?

##### SYNTHESE :

Satisfait et très satisfait : de 95 à 98 %

Insatisfait : 0 %

L'écoute globale du service est très bonne.



### 3. Les interventions techniques du SATESE

Que pensez-vous :

De l'**organisation** de la programmation de la visite (Prise de rendez-vous, avis de passage) ?

Du **contenu** de la visite réalisée (mesures, relevés, observations et conseils prodigués) ?

De la **durée** de la visite ?

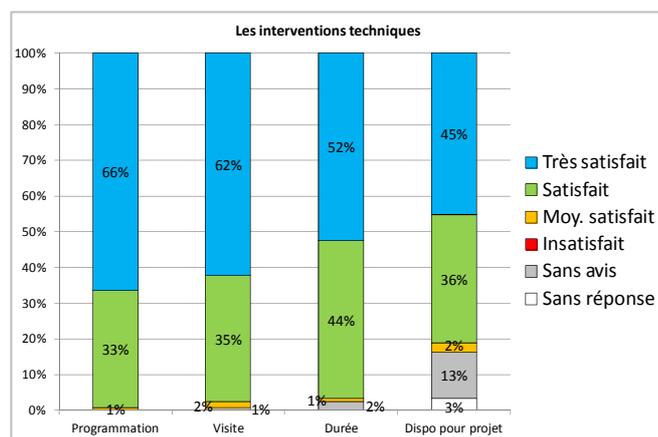
De la **disponibilité** dans le cadre d'un projet (étude, travaux) ?

#### SYNTHESE :

Satisfait et très satisfait : de 82 à 99 %

Insatisfait : 0 %

Les interventions d'assistance sont très appréciées.



### 4. Les rapports suite aux visites :

#### 4.1. Etes-vous satisfait :

Du **délai** entre la réalisation de la visite et la réception du rapport de visite ?

De la **mise en forme** du rapport de visite ?

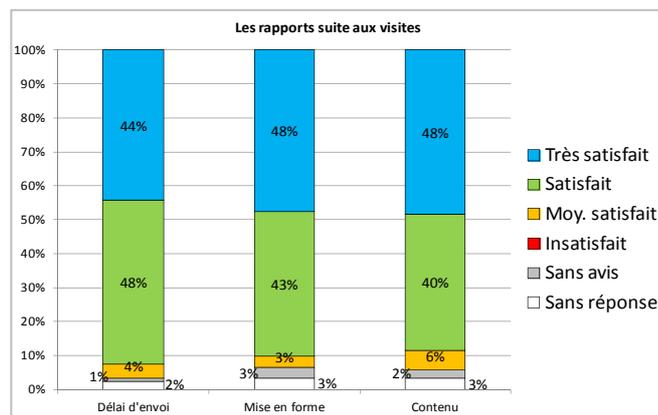
Du **contenu** du rapport ?

#### SYNTHESE :

Satisfait et très satisfait : de 89 à 92 %

Insatisfait : 0 %

Les rapports sont des documents techniques qu'il faut expliciter au mieux.



#### 4.2. Les rapports vous sont-ils utiles :

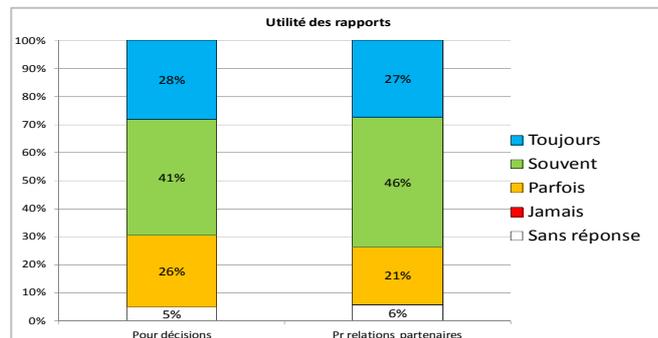
Pour prendre des **décisions** ?

Dans vos **relations** avec vos **partenaires** et/ou prestataires ?

#### SYNTHESE :

Toujours et souvent : de 69 à 73 %

Jamais : 0 %



### 5. Votre appréciation générale : capacité d'analyse et d'expertise du SATESE

Le service rendu par le SATESE est pour vous :

Une aide à la prise de **décision** ?

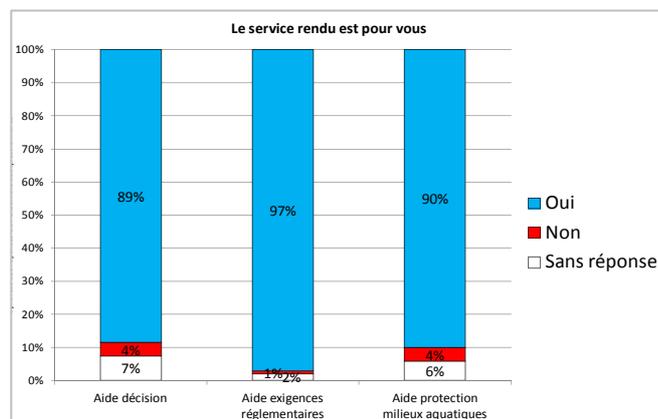
Une aide pour répondre aux **exigences réglementaires** ?

Une aide à la protection des milieux aquatiques ?

#### SYNTHESE :

Oui : de 88 à 97 %

Non : de 1 à 4 %



### CONCLUSION

Les personnes ayant répondu sont globalement satisfaites, voire très satisfaites des relations avec le SATESE ainsi que des prestations réalisées. Cette satisfaction est légèrement supérieure à la précédente enquête réalisée en 2010.

La satisfaction est un peu moins marquée en ce qui concerne le rapport de visite.

L'assistance du SATESE est globalement ressentie, surtout par les élus, comme une nécessité pour l'aide à la décision et pour répondre aux exigences réglementaires.