

ENQUETE DE SATISFACTION 2013

RESULTATS

INTRODUCTION

L'objectif de ce questionnaire était de connaître la satisfaction des **collectivités non éligibles** à l'assistance technique, mais qui ont passé commande au Conseil général.

Le SATESE est certifié ISO 9001, depuis avril 2004. Cette enquête a été réalisée dans le cadre de cette certification et a pour but de déterminer les axes d'amélioration.

ECHANTILLON : PERSONNES QUESTIONNEES

Ce questionnaire a été adressé aux **18** collectivités ayant passé commande en 2012.

Cette enquête a été réalisée en janvier - février 2013.

LES RESULTATS

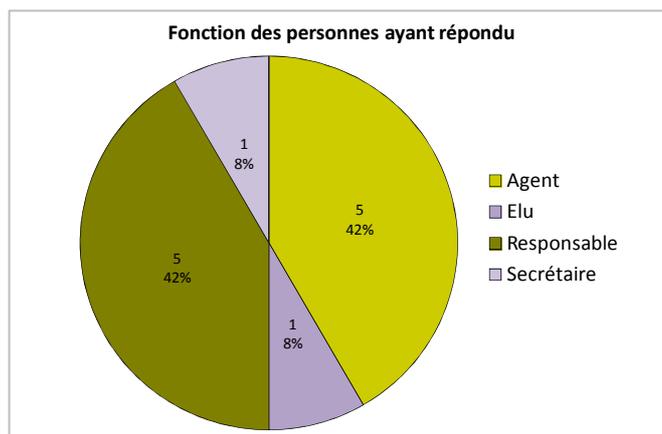
1. Représentativité et cohérence des résultats

12 collectivités y ont répondu soit **67 %**.

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 agents et les responsables, les plus à même d'apprécier la qualité de nos prestations, ont répondu très majoritairement.



2. Vos relations avec les agents du SATESE

Que pensez-vous :

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

De la **disponibilité** des agents ?

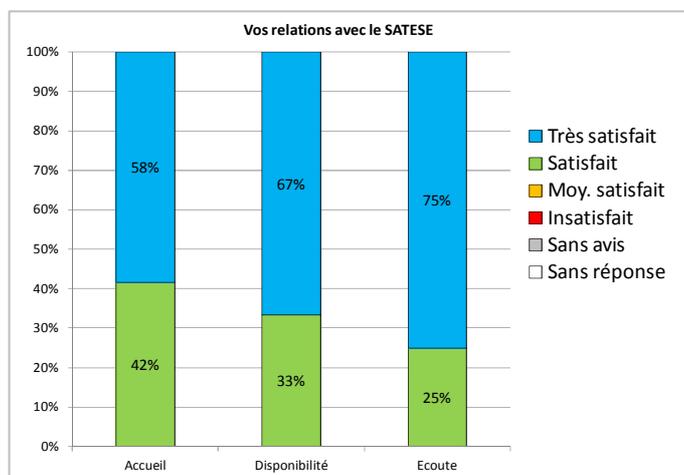
De l'**écoute** et la compréhension de vos besoins et la réponse apportée ?

SYNTHESE :

Satisfait et très satisfait : 100 %

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 ?

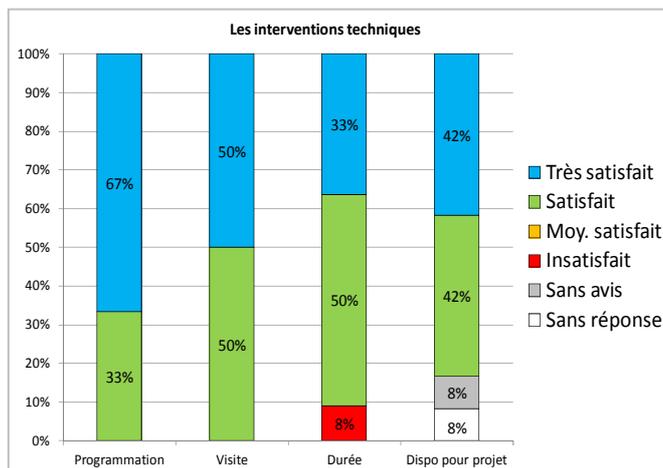
De la **disponibilité** dans le cadre d'un projet (étude, travaux) ?

SYNTHESE :

Satisfait et très satisfait : de 84 à 100 %

Insatisfait : 8 % (concernant la durée)

Le déroulement et le contenu des prestations est globalement très bien jugé.



4. Les rapports suite aux visites :

4.1. Etes-vous satisfait :

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

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

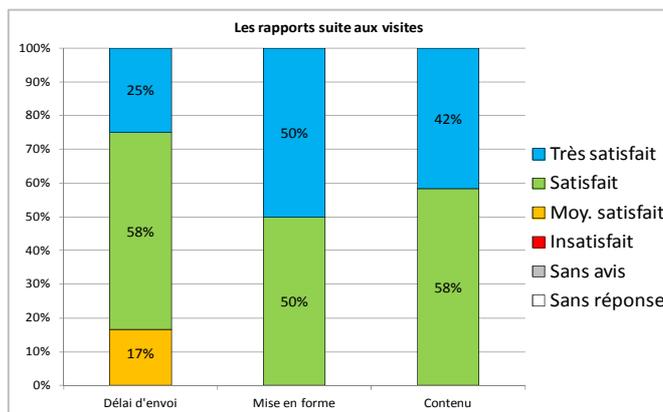
Du **contenu** du rapport ?

SYNTHESE :

Satisfait et très satisfait : de 83 à 100 %

Insatisfait : 0 %

Bien que très techniques, les rapports répondent aux attentes.



4.2. Les rapports vous sont-ils utiles :

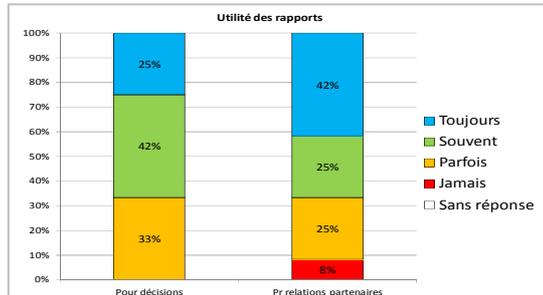
Pour prendre des **décisions** ?

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

SYNTHESE :

Toujours et souvent : 67 %

Jamais : 8 % (dans le cadre des relations collectivités/partenaires)



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** ?

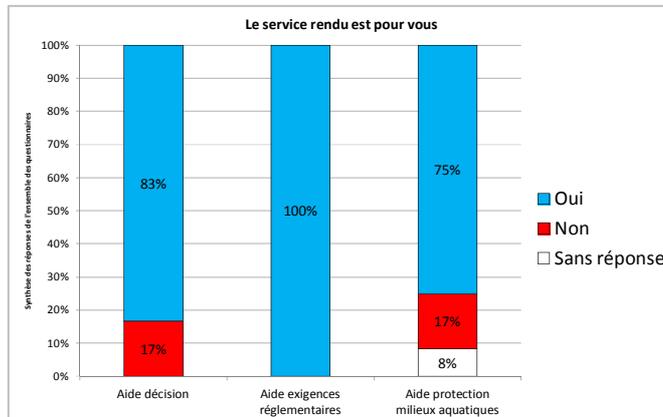
Une aide pour répondre aux **exigences réglementaires** ?

Une aide à la protection des milieux aquatiques ?

SYNTHESE :

Oui : de 75 à 100 %

Non : 17 %



CONCLUSION

Les personnes ayant répondu (majoritairement des responsables et des agents d'exploitation), sont globalement satisfaites, voire très satisfaites des relations avec le SATESE ainsi que des prestations réalisées.

Le SATESE est essentiellement sollicité pour répondre aux exigences réglementaires incombant aux maîtres d'ouvrages.