

Les priorités de simplification vues par les usagers

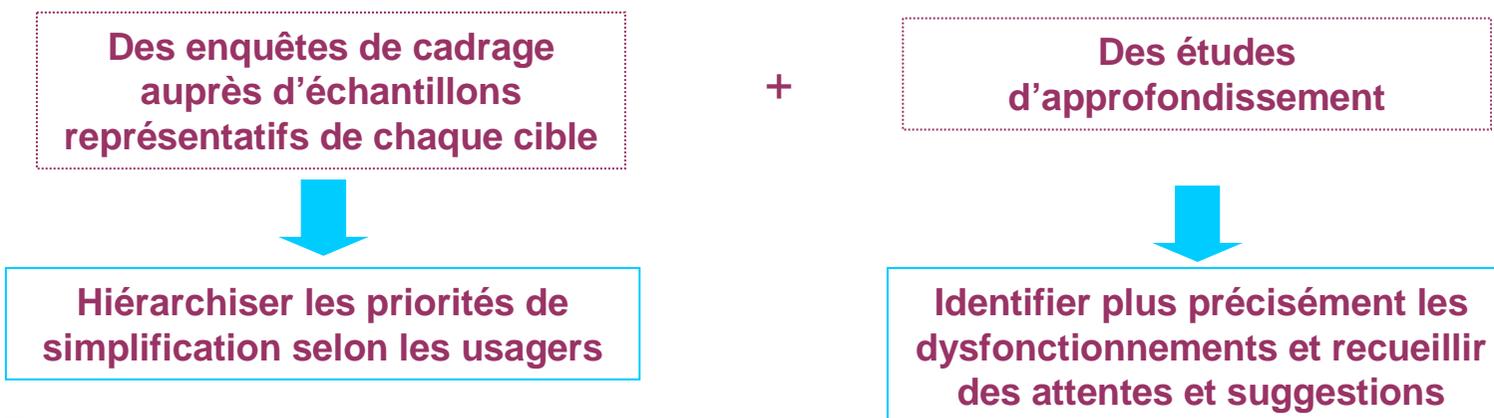
- Résultats auprès
des collectivités territoriales -

18 décembre 2008



Contexte et objectifs du dispositif d'écoute des usagers

- Une volonté pour la Direction Générale de la Modernisation de l'État :
 - Faire de l'écoute des usagers un moteur de son action qu'il s'agisse d'usagers
 - particuliers
 - entreprises
 - collectivités territoriales
 - associations
- L'approche :
 - Une entrée par la **logique usagers**, c'est-à-dire par événements de vie (ex : l'union, la naissance...)
 - Une administration qui va "**à la rencontre des usagers**" : écouter les problèmes rencontrés lors des démarches administratives et écouter les attentes à l'égard des démarches à simplifier
- Le dispositif étude envisagé par BVA :



Méthodologie des études de cadrage auprès des usagers collectivités territoriales

Auprès des collectivités territoriales

- Interrogation d'un **échantillon raisonné de 804 collectivités territoriales et structures intercommunales**, soit
 - 500 Communes dont
 - 300 communes de moins de 3 500 hab.
 - 100 communes de 3 500 à 19 999 hab.
 - 100 communes de plus de 20 000 hab.
 - 230 Intercommunalités
 - 56 Départements
 - 18 Régions

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables de répartition géographique et de couleur politique. Afin d'exploiter les résultats d'ensemble, les différents types de collectivités ont été ramenés à leur poids en termes d'effectif d'agents. (Source : *Ministère de l'Intérieur – DGCL – Effectifs des collectivités locales au 31 déc. 2005*)

- Date de réalisation : du 21 octobre au 6 novembre 2008

Le mode d'interrogation :

- Comme dans les deux études précédentes auprès des particuliers et des entreprises, les interviewés ont été interrogés par téléphone

L'étude auprès des associations est en cours de réalisation.

Principe du questionnaire

Trame de l'étude de cadrage, commune à l'ensemble des cibles :

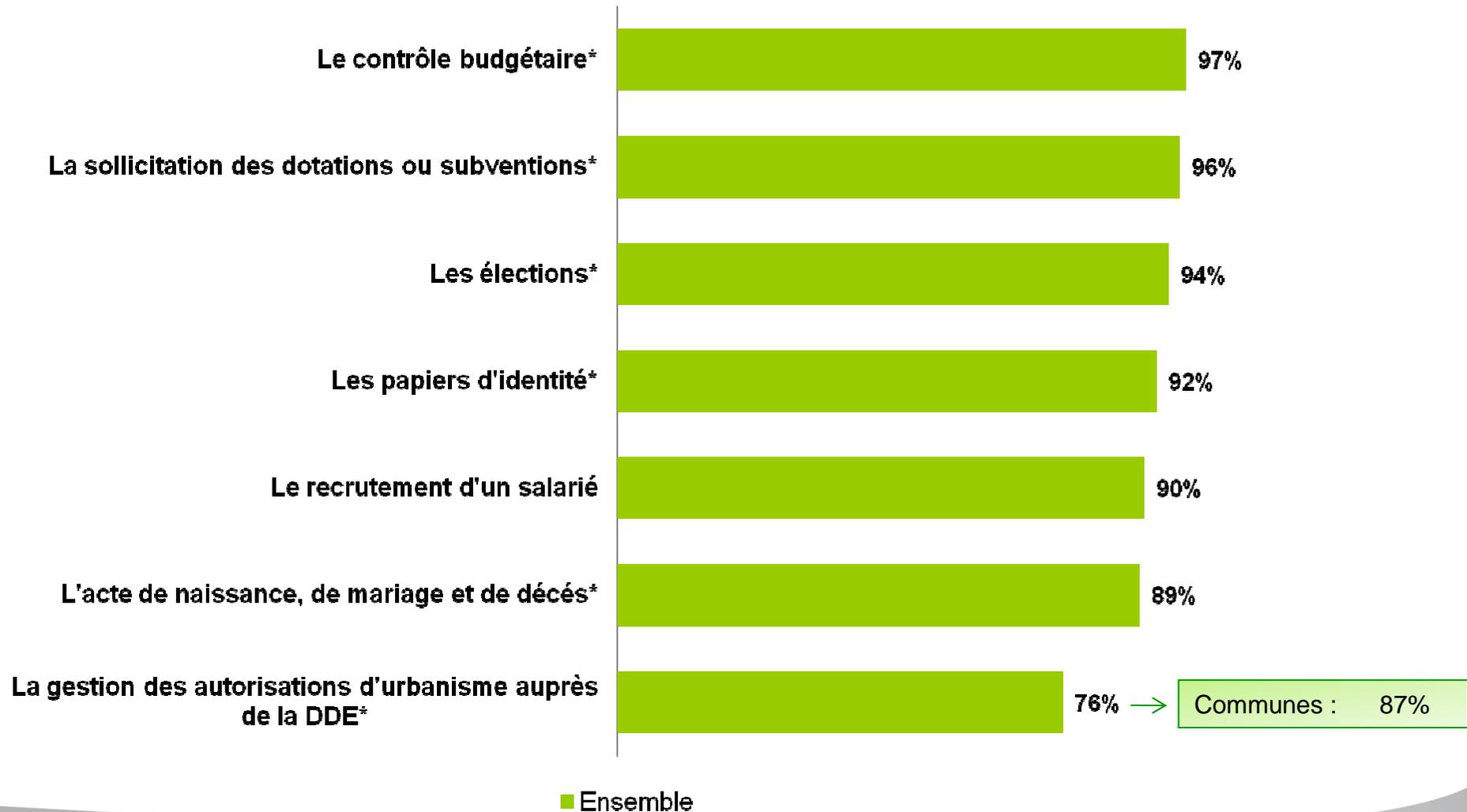
- L'étude réalisée auprès des collectivités territoriales dans leur relation avec les services de l'Etat avaient pour but :
 - ...à partir d'une **liste pré-définie d'évènements de vie*** générant des démarches administratives
 - **d'évaluer le niveau de satisfaction/insatisfaction ressentie** par les usagers en ce qui concerne ces démarches administratives
 - de **mesurer la priorité accordée à ces évènements de vie en termes de nécessité d'amélioration et de simplification** des démarches de la part des administrations
 - **d'identifier les axes d'amélioration** à travailler en priorité pour mieux répondre aux attentes des usagers
- Cette enquête est également l'occasion de recruter des usagers intéressés pour participer à la modernisation des démarches administratives.

**Afin de circonscrire dans le temps les évènements de vie rencontrés, ceux-ci doivent avoir eu lieu dans les 2 dernières années.*

Premiers résultats

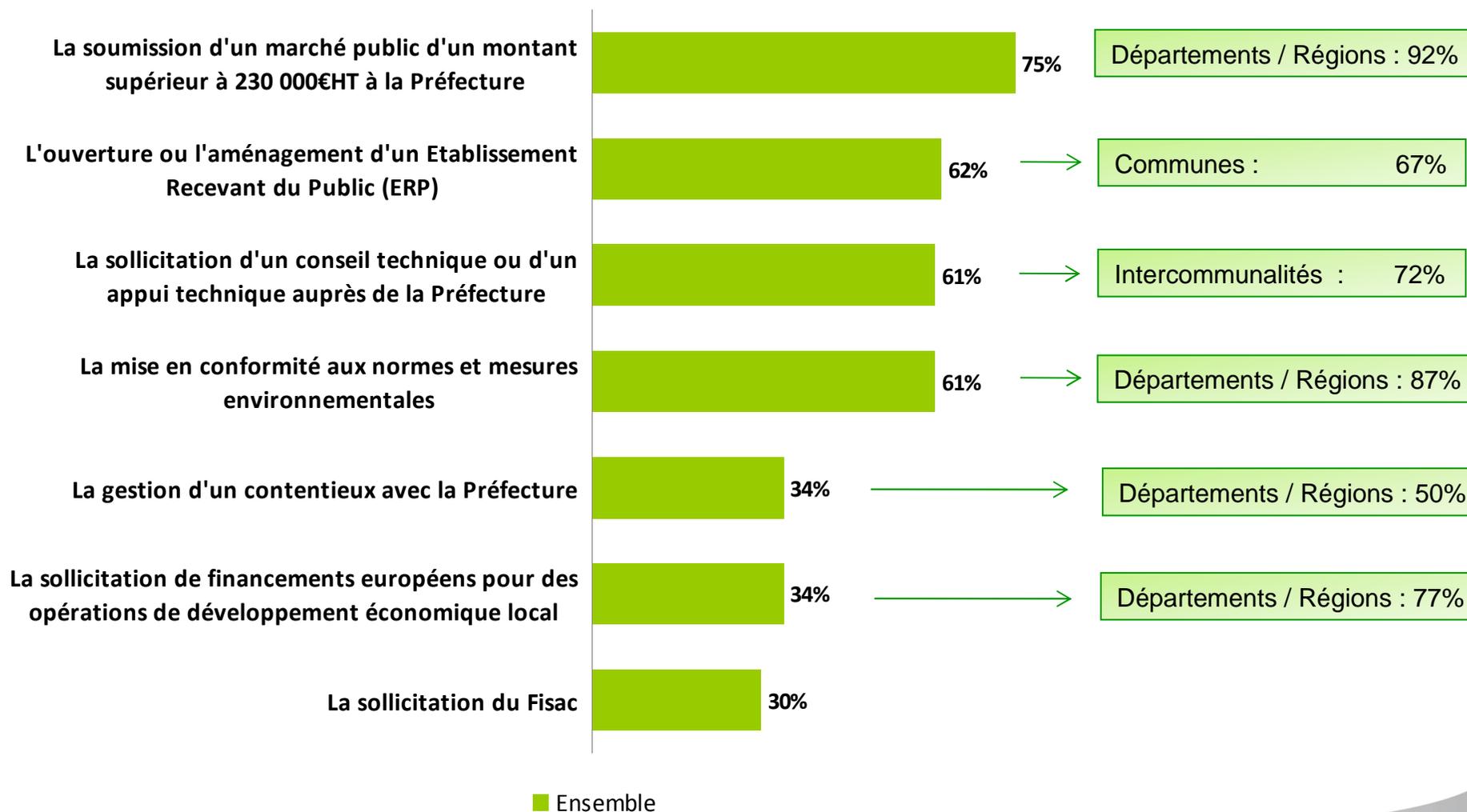
Présentation des événements de vie des collectivités

% de collectivités s'étant exprimées sur les démarches effectuées pour les événements de vie suivants :

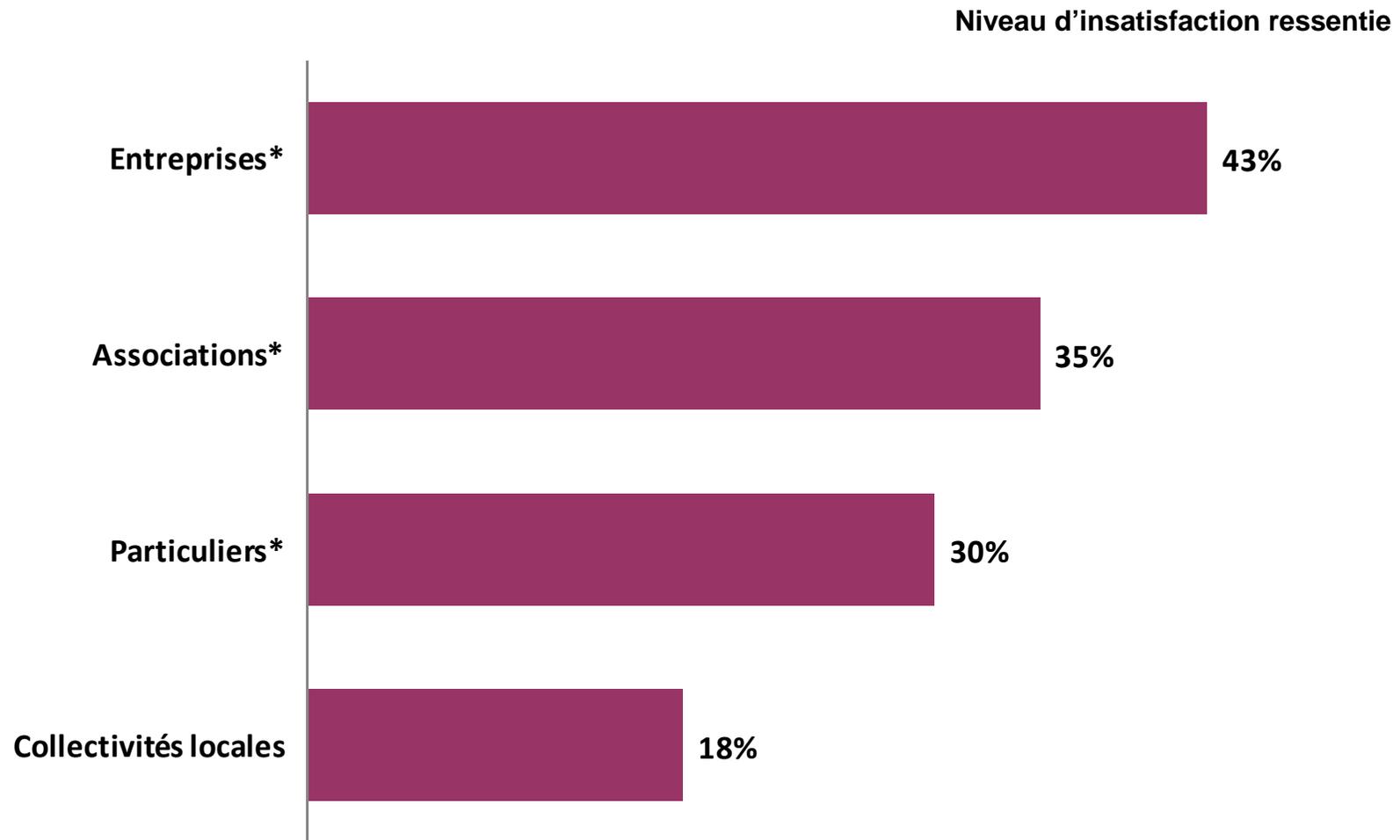


Présentation des événements de vie des collectivités

% de collectivités s'étant exprimées sur les démarches effectuées pour les événements de vie suivants :

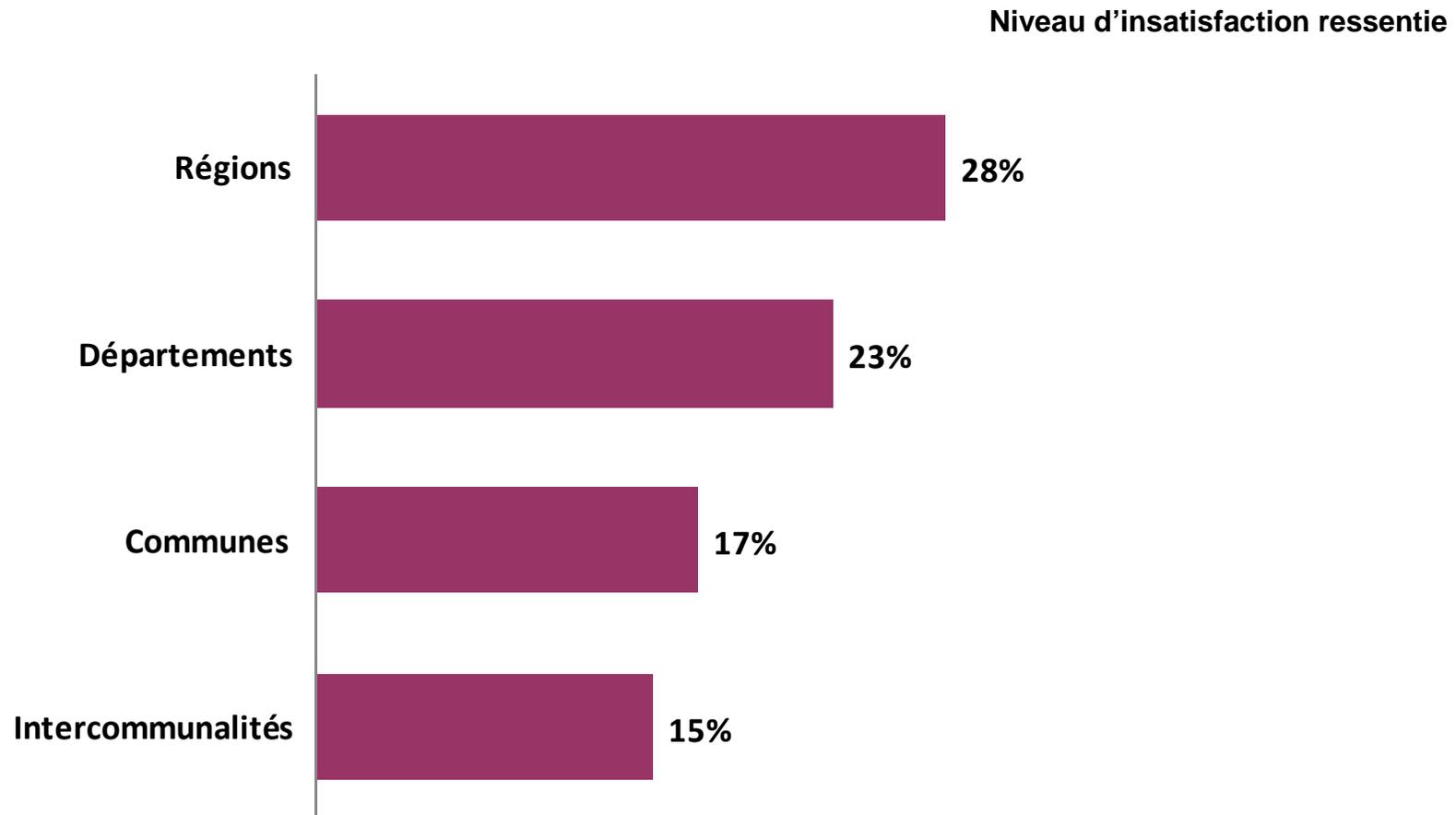


Niveau d'insatisfaction en moyenne - Comparaison avec les différents types d'utilisateurs -

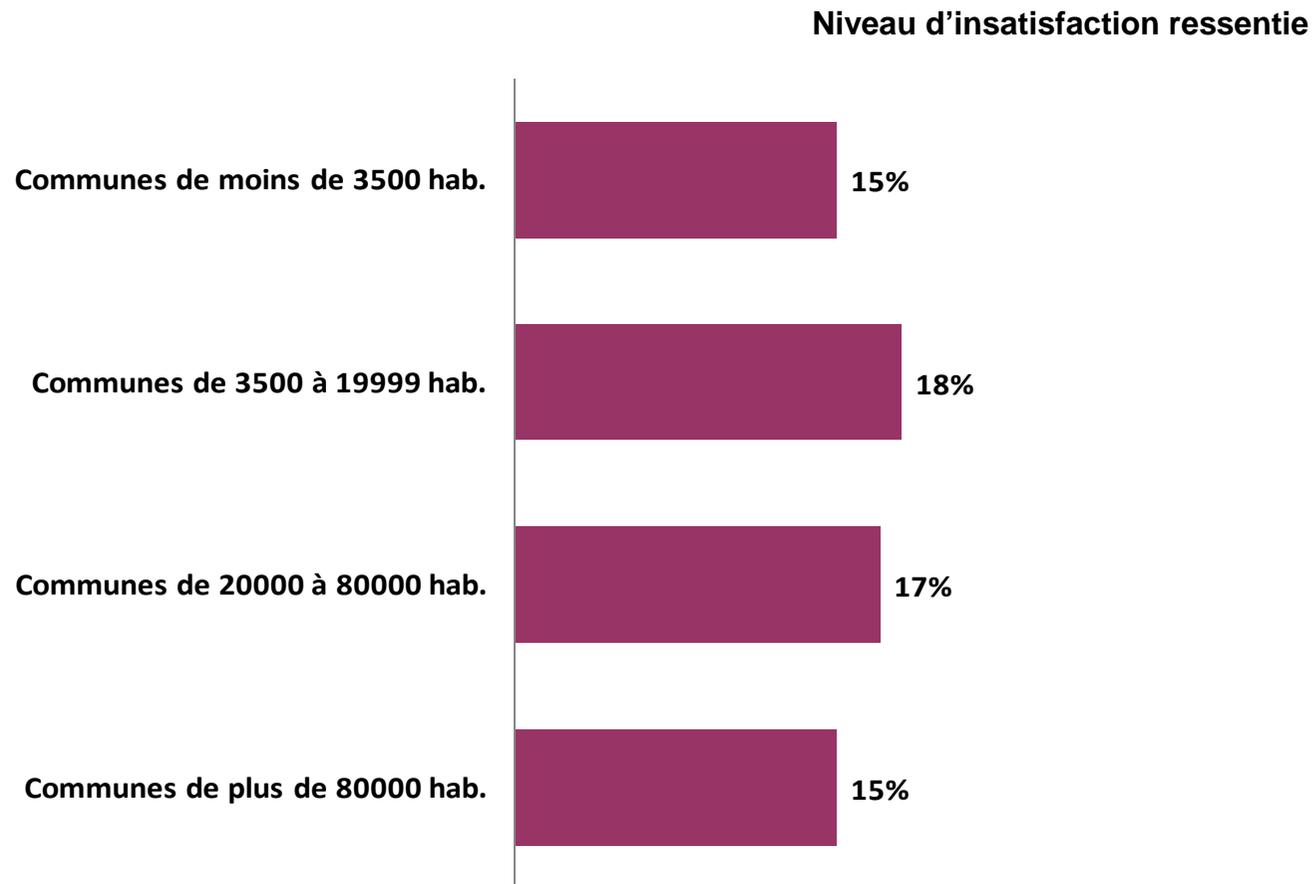


* Comparatif avec le niveau de « complexité » ressenti par événement de vie

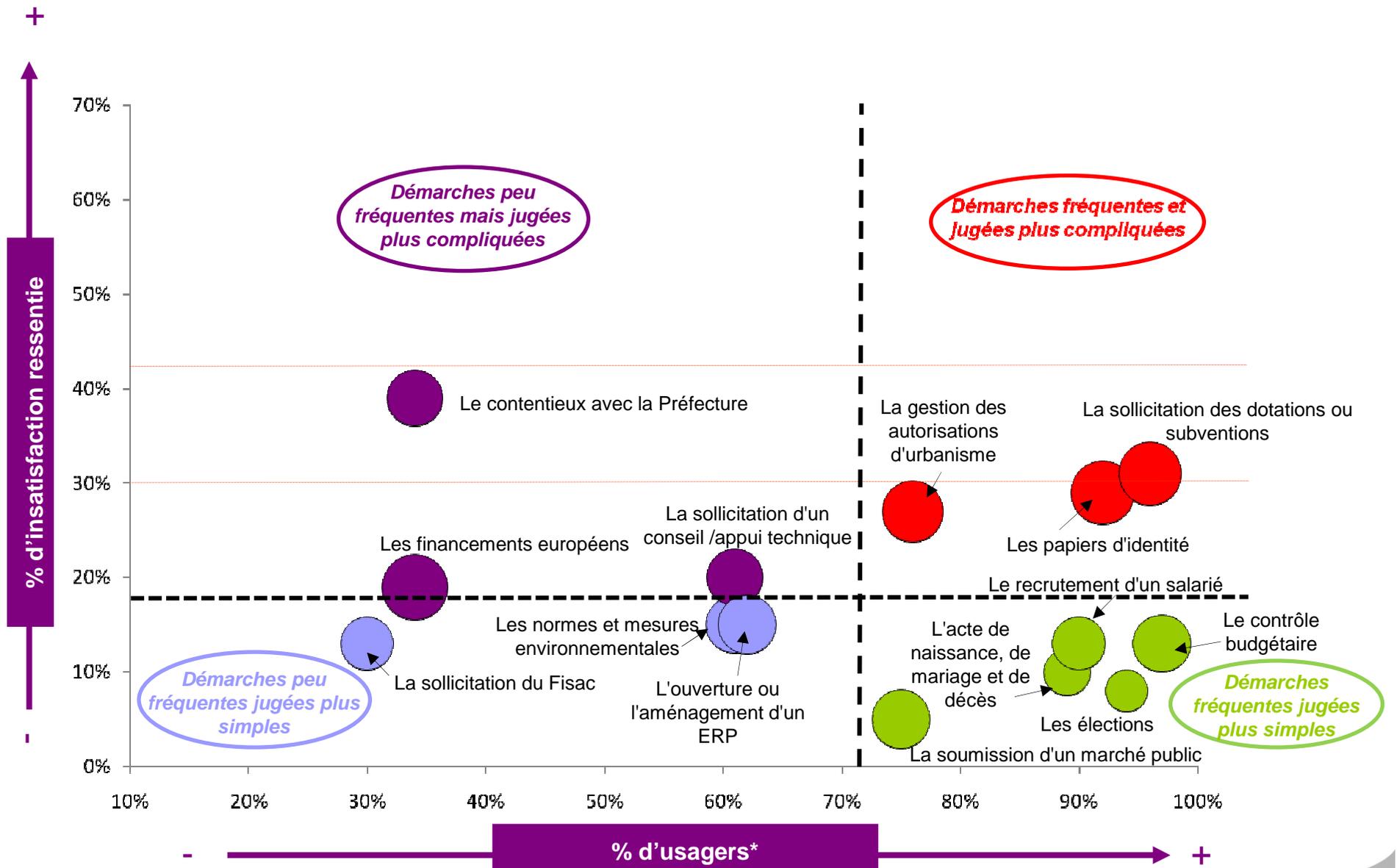
Niveau d'insatisfaction en moyenne - Détail des différents types de collectivités -



Niveau d'insatisfaction en moyenne - Détail par taille de communes -



Préoccupations prioritaires des collectivités



Les trois événements les plus insatisfaisants

Communes

- Le contentieux avec la Préfecture 37%
- **La sollicitation de dotations ou subventions** 30%
- Les papiers d'identité 29%

Intercommunalités

- Le contentieux avec la Préfecture 35%
- **La gestion des autorisations d'urbanisme** 31%
- **La sollicitation de dotations ou subventions** 22%

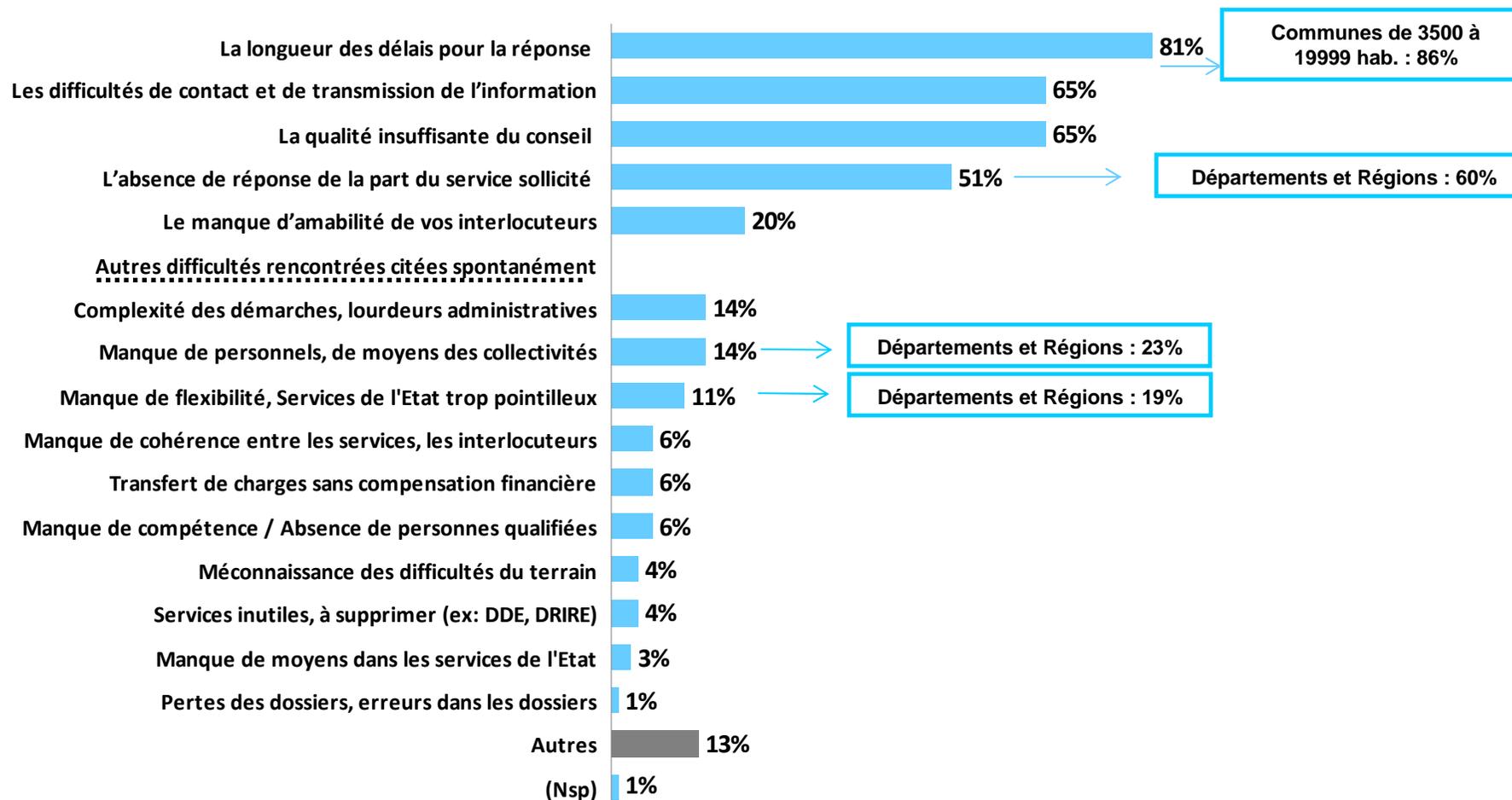
Départements et Régions

- Le contentieux avec la Préfecture 49%
- **La sollicitation de dotations ou subventions** 42%
- **La gestion des autorisations d'urbanisme** 35%

- Les axes d'amélioration prioritaires selon les collectivités -

Quels types de difficultés avez-vous rencontrées ?

Base : Collectivités ayant eu au moins une démarche administrative insatisfaisante (71% des collectivités)



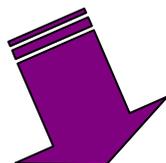
Très forte volonté de participer à la modernisation de l'État

Afin d'aider la DGME à approfondir les attentes des usagers et identifier les dysfonctionnements observés dans les rapports avec l'administration...

66% des Communes

67% des Intercommunalité

80% des Département et Régions



Soit 67% au total

...ont accepté de participer à de futures enquêtes en vue de la modernisation de l'État

Principaux enseignements – Collectivités territoriales

Les démarches administratives des collectivités auprès des services de l'Etat : un dialogue d'experts

- Les relations des services de l'Etat avec les collectivités territoriales en ce qui concerne la réalisation des démarches administratives semblent beaucoup plus apaisées qu'avec les particuliers et les entreprises. En moyenne, seules 2 collectivités sur 10 se déclarent en effet insatisfaites (contre 3 particuliers sur 10 et 4 entreprises sur 10 qui jugeaient ces démarches compliquées).
- La satisfaction à l'égard des services de l'Etat diffère cependant selon le type de collectivités et le type de démarches à réaliser. Les régions et les départements semblent en effet moins satisfaits que la moyenne (respectivement 28% et 23% d'insatisfaction) tandis que les structures intercommunales ainsi que les petites communes de moins de 3500 habitants sont les plus enthousiastes (respectivement 15% et 17% d'insatisfaction seulement versus 81% de satisfaction chacune).

Principaux enseignements – Collectivités territoriales (suite)

Des collectivités très investies dans la démarche de modernisation

- Quatre démarches se détachent comme étant plus pénibles que les autres. Il s'agit de la gestion des contentieux avec la préfecture à propos desquels 34% des collectivités se sont exprimées (39% d'insatisfaction dont 49% des départements et régions). Suivent ensuite des démarches légèrement moins pénibles (environ 30% d'insatisfaits) mais relativement courantes : il s'agit de la sollicitation des dotations auprès de l'Etat, de l'établissement de papiers d'identité et de la gestion des autorisations d'urbanisme. Ce sont des démarches différentes tant dans leur nature que dans les services concernés laissant supposer qu'il n'y a pas a priori de service qui concentre l'ensemble des insatisfactions.
- La principale difficulté rencontrée par les collectivités, toutes démarches confondues, réside avant tout dans la longueur des délais (81% de citations) suivie par la difficulté de contacter et de transmettre les informations aux services de l'Etat (65%), la qualité du conseil qui est prodiguée (65%) ou encore l'absence de réponse de la part de l'administration (51%). On notera par ailleurs avec intérêt que le manque d'amabilité des agents est comme pour les particuliers un des derniers items cités par les interviewés contrairement aux idées reçues à ce sujet (20% de citation).
- Enfin, les agents des collectivités territoriales ont manifesté un intérêt très net pour la démarche de modernisation de l'Etat. Près de 7 sur 10 ont accepté de participer à de futures enquêtes à ce sujet (contre 1 Français sur 2 et 4 entreprises sur 10). L'apparition de nombreuses citations spontanées sur les difficultés rencontrées est également un signe de proactivité quant à la démarche.