

Etude de satisfaction des collectivités locales sur les prestations du réseau du Trésor Public en 2005

- Contexte et objectifs**
- Etude de la satisfaction globale**
- Etudes thématiques**
 - Les publications financières de la DGCP**
 - L'offre globale d'expertise financière**
 - Le conseil fiscal**
 - Les conventions de services Comptable et Financier**
- Conclusions**

I – Contexte et objectifs

- La DGCP a souhaité mener une étude auprès des collectivités locales de manière à identifier leurs besoins, leurs attentes et mesurer leur satisfaction.

Cette étude a pour objectif de permettre à la DGCP d'adapter son offre de service aux besoins exprimés par les décideurs locaux, notamment, sur la politique éditoriale, l'expertise et le conseil financiers, le conseil et l'information en matière fiscale.

- Cette enquête a été menée auprès des élus, des services et directions financières, des directeurs et des secrétaires généraux des collectivités locales.
- Les interviews ont été réalisées par téléphone et se sont déroulées du 06 juin au 30 juin 2005. Au total, 1203 personnes ont été interrogées. Pour 50 grosses collectivités, deux personnes ont été interrogées au sein de la même collectivité à deux moments distincts.

| TYPE DE COLLECTIVITE | Nombre d'interviews réalisées | |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Communes | 742 | 62% |
| Moins de 3 500 habitants | 212 | 18% |
| De 3 500 à 9 999 habitants | 220 | 18% |
| De 10 000 à 49 999 habitants | 230 | 19% |
| 50 000 habitants et plus | 80 | 7% |
| Départements / régions | 80 | 7% |
| EPCI | 381 | 32% |
| Communautés urbaines | 10 | 1% |
| Communauté de communes | 261 | 22% |
| Communauté d'agglomération | 50 | 4% |
| Autres structures intercommunales | 60 | 5% |
| TOTAL | 1203 | 100% |

| Ensemble des collectivités interrogées | Nombre d'interviews réalisées | |
|--|-------------------------------|-------------|
| Moins de 3 500 habitants | 425 | 35% |
| De 3 500 à 9 999 habitants | 303 | 25% |
| De 10 000 à 49 999 habitants | 286 | 24% |
| 50 000 habitants et plus | 189 | 16% |
| TOTAL | 1203 | 100% |

II – Etude de la satisfaction globale

87% DES COLLECTIVITES SONT SATISFAITES DE LEUR COMPTABLE D'UNE MANIERE GENERALE

(c'est-à-dire du relationnel, de la communication, des
prestations réalisées, et de l'expertise du Trésor Public...)

(Même niveau qu'en 2003 : 86%)

α **39% tout à fait** (43% en 2003)

α **48% satisfait** (43% en 2003)

α **11% moyennement satisfait**

α **2% plutôt pas satisfait**

**ET EN PARTICULIER DU RELATIONNEL QU'ELLES ENTRETIENNENT AVEC
LE COMPTABLE**

(soit les échanges, les rencontres, la communication...)

92% en sont globalement satisfaites

α 58% tout à fait (49% en 2003)

Les départements et régions : 70% (55% en 2003)

α 34% satisfait (42% en 2003)

α 6% moyennement satisfait

α 1% plutôt pas satisfait

α 1% pas du tout satisfait

III – Etudes thématiques

A. Les publications financières de la DGCP

B. L'offre globale d'expertise financière

C. Le conseil fiscal

D. Les conventions de services Comptable et Financier

III – Etudes thématiques

A. Les publications financières de la DGCP

1. LES COMPTES DEFINITIFS

➔ **2 collectivités sur 3 connaissent les brochures présentant la synthèse nationale des comptes définitifs**

α 90% des départements et des régions

α 3 collectivités sur 4 parmi celles de 10 000 à 50 000 habitants

α 58% des EPCI

α seulement 1 collectivité sur 2 parmi celles de moins de 3 500 habitants

Ceux qui connaissent ces brochures les consultent...

➔ **sur Minefi : 2/3 des collectivités**

α 1/3 sur Minefi uniquement

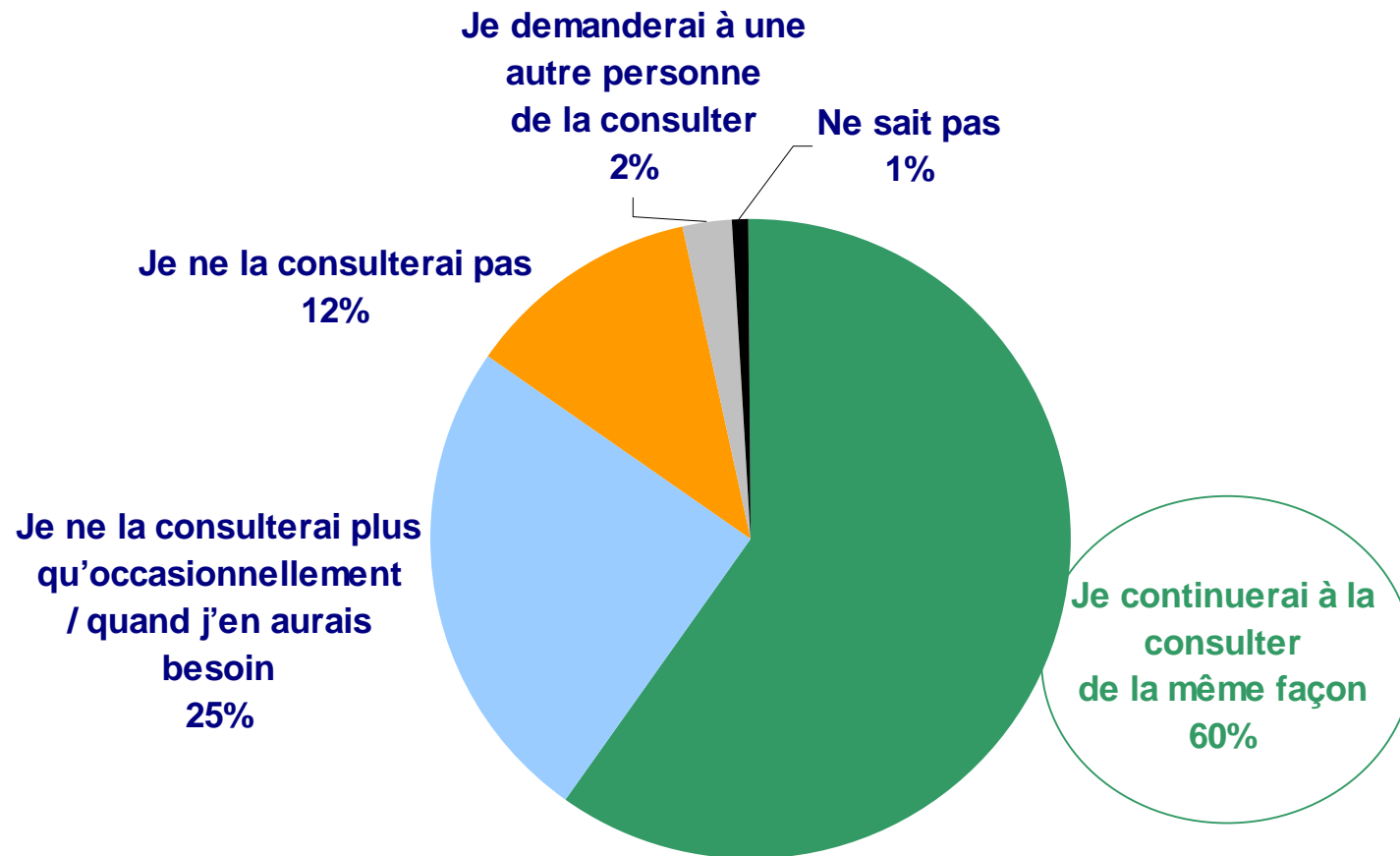
α 1/3 sur Minefi et sur le support papier

83% des départements et régions les consultent au moins sur Minefi (dont 36% aussi sur papier)

➔ **sur le support papier uniquement : 1/3 des collectivités**

α la moitié des plus petites collectivités

Si cette brochure était uniquement accessible sur le site Internet Minefi...



Univers : individus consultant les brochures sur papier uniquement ou sur papier + Minefi ou ne la consultant pas actuellement
(Base : 546 répondants)

➔ **70% utilisent ces brochures pour comparer leur situation financière**

α **A noter pour les départements et régions : 89%**

➔ **41% pour s'informer**

α **Les départements et régions : 1/3**

PLUS LA COLLECTIVITE EST GRANDE PLUS LA BROCHURE EST IMPORTANTE pour elle et plus elle est UTILISEE

2.

LES NOTES DE CONJONCTURES



La moitié des collectivités connaissent les notes de conjoncture présentant les 1ers résultats des finances locales

α 3/4 des départements et des régions

α 2/3 des collectivités de 10.000 à 50.000 habitants

α Moins de la moitié des EPCI (44%)

α seulement 1/3 des collectivités de moins de 3.500 habitants

- ➔ **46% utilisent ces notes de conjoncture pour s'informer**
- ➔ **1/3 pour comparer leur situation financière**

α Les départements et régions : 44%

**PLUS LA COLLECTIVITE EST GRANDE PLUS LES NOTES DE
CONJONCTURE SONT IMPORTANTES**

III – Etudes thématiques

B. L'offre globale d'expertise financière

Analyses financières pouvant être réalisées par le TP ou Comptable d'après les collectivités

Q15. « D'après vous, parmi les analyses financières suivantes, quelles sont celles que le Trésor Public ou votre Comptable du Trésor sont **en mesure de réaliser** ? »

ANALYSE RETROSPECTIVE

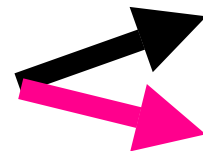
91%



86% d'après les départements et régions

ANALYSE PROSPECTIVE

62%

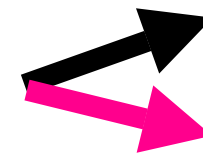


78% d'après les moins de 3.500 habitants

34% d'après celles de + de 50.000 habitants

ANALYSE CONSOLIDÉE

85%



87% d'après les moins de 3.500 habitants

81% d'après celles de + de 50.000 habitants

(Budget principal
plus budgets annexes)

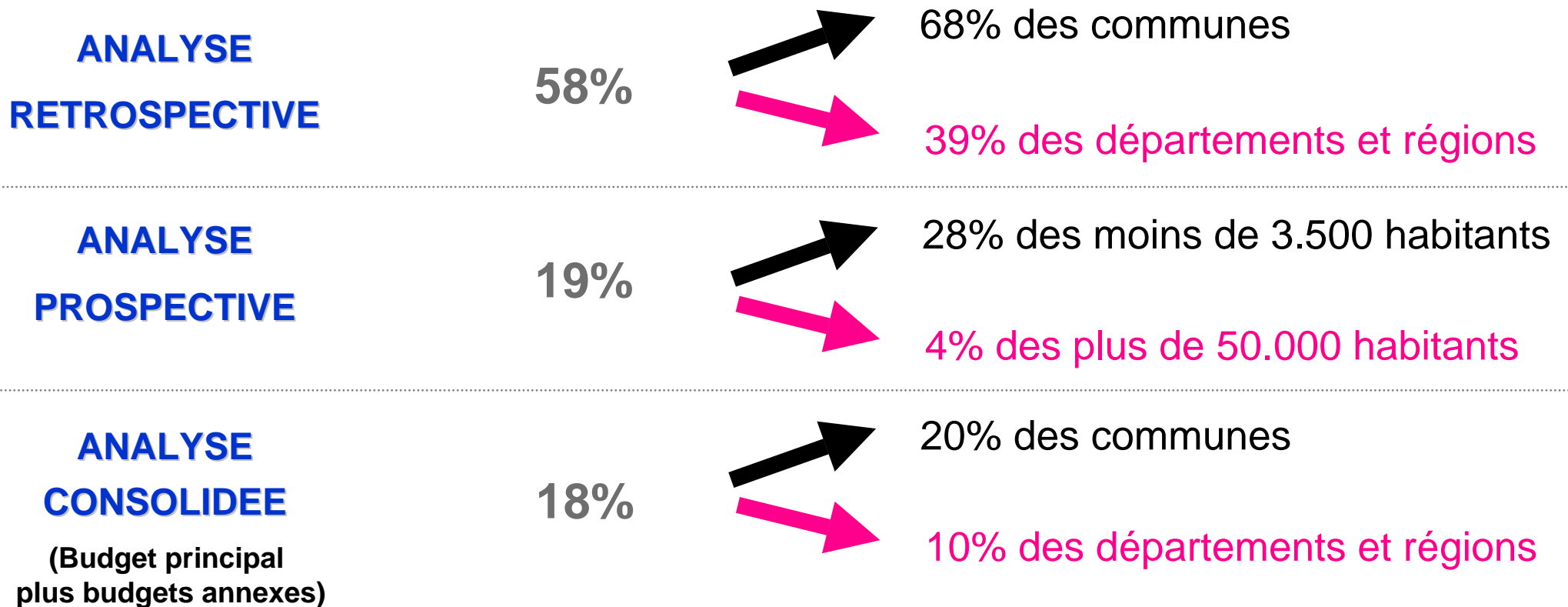
ANALYSE DES RISQUES

(Satellites et Engagements)

47%

(Le thème « analyse des risques » n'a été posé qu'aux collectivités d'une taille supérieure à 50 000 habitants, base : 184 répondants)

Analyses financières déjà réalisées par le Comptable pour la collectivité



34% disent n'avoir bénéficié d'aucune analyse financière.

L'ANALYSE RETROSPECTIVE (58%)

➔ **Dans 71% des cas, l'analyse rétrospective a été réalisée suite à la proposition du comptable.**

α plus de 80% des cas pour les collectivités de plus de 10.000 habitants

α 60% des collectivités de moins de 3.500 habitants

➔ **2/3 des collectivités disent ne pas avoir été suffisamment associées à la façon dont a été menée cette analyse.**

α 80% des départements et régions ou grandes collectivités

➔ **Plus la taille de la collectivité augmente moins elles sont satisfaites du moment de réalisation dans l'année de cette analyse et de sa fréquence.**

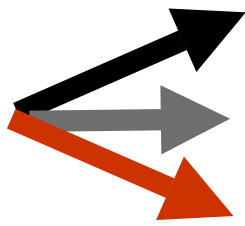
L'ANALYSE RETROSPECTIVE

➔ 83% sont satisfaits de l'analyse rétrospective

α 88% des collectivités de moins de 10.000 habitants

α 78% des collectivités de 10.000 à 50.000 habitants

α 2/3 des collectivités de plus de 50.000 habitants



54% des analyses sont commentées à l'oral et à l'écrit

27% des analyses sont commentées à l'écrit seulement

16% des analyses ne sont commentées ni à l'écrit ni à l'oral

Les départements et régions sont les collectivités qui se sont déclarées les moins satisfaites des modes de restitution

L'ANALYSE PROSPECTIVE (19%)

➔ **Dans 47% des cas, l'analyse prospective a été réalisée suite à la proposition du comptable.**

α **Le comptable la propose de manière plus systématique aux plus grandes collectivités**

➔ **Dans 49% des cas, c'est la collectivité qui l'a demandée.**

α **La moitié des collectivités de moins de 10.000 habitants en ont fait la demande**

➔ **1/3 des collectivités disent ne pas avoir été suffisamment associées à la façon dont a été menée cette analyse.**

➔ **Les collectivités de 10.000 à 50.000 habitants sont les moins satisfaites du moment de réalisation dans l'année de cette analyse et de sa fréquence.**

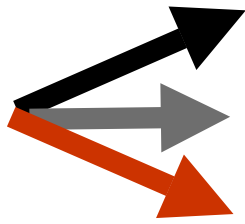
L'ANALYSE PROSPECTIVE

➔ 87% sont satisfaits de l'analyse prospective

α 94% des collectivités de moins de 3.500 habitants

α 87% des collectivités de 3.500 à 9.999 habitants

α 68% des collectivités de plus 10.000 habitants



68% des analyses sont commentées à l'oral et à l'écrit

18% des analyses sont commentées à l'écrit seulement

5% des analyses ne sont commentées ni à l'écrit ni à l'oral

D'une manière générale, plus la taille de la collectivité augmente, plus la collectivité aurait souhaité une présentation orale.

L'ANALYSE CONSOLIDÉE (18%)

➔ **Dans 75% des cas, l'analyse consolidée a été réalisée suite à la proposition du comptable.**

α **Le comptable la propose de manière plus systématique aux plus grandes collectivités, en particulier aux 10.000 à 50.000 habitants (91%)**

➔ **Presque 2/3 des collectivités disent ne pas avoir été suffisamment associées à la façon dont a été menée cette analyse.**

α **3/4 des collectivités de 10.000 à 50.000 habitants**

➔ **Les collectivités de 10.000 à 50.000 habitants sont les moins satisfaites du moment de réalisation dans l'année de cette analyse et de sa fréquence.**

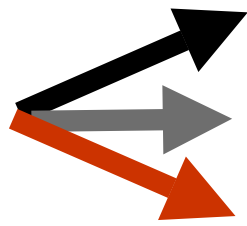
L'ANALYSE CONSOLIDÉE

➔ 87% sont satisfaits de l'analyse consolidée

α 88% des collectivités de moins de 3.500 habitants

α 92% des collectivités de 3.500 à 9.999 habitants

α 79% des collectivités de plus 10.000 habitants



40% des analyses sont commentées à l'oral et à l'écrit

34% des analyses sont commentées à l'écrit seulement

17% ont considéré ne pas avoir d'analyses commentées ni à l'écrit ni à l'oral

1/4 des collectivités de plus de 10.000 habitants n'ont eu ni présentation orale ni écrite de cette analyse et sont les moins satisfaites des modes de restitution.

LES PRINCIPALES ATTENTES EN MATIÈRE D'ANALYSES FINANCIÈRES

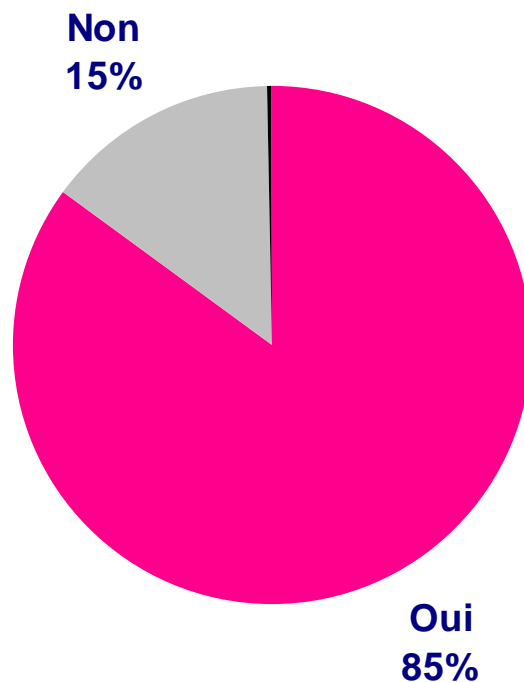
**60% des collectivités souhaitent une analyse financière.
Parmi elles :**

α 29% une analyse prospective

α 1/4 des analyses plus fines, plus poussées

α 21% veulent plus d'accompagnement, plus de partenariat

Q27. Suite à la réalisation d'une analyse financière, la DGCP souhaiterait connaître votre satisfaction à propos de cette démarche, la façon dont cela a été fait, de la présentation qui en a été faite... Le but est de connaître votre satisfaction quant à la démarche et non pas sur les résultats de cette analyse ou de son auteur. Cela se ferait par le biais d'un questionnaire envoyé à votre collectivité. Seriez-vous prêt à participer à un tel dispositif d'évaluation ?



α Les collectivités de 10.000 à 50.000 habitants sont les plus intéressées par ce dispositif (oui : 91%).

III – Etudes thématiques

C. Le conseil fiscal



75% des collectivités sont informées que la mission de conseil fiscal a été transférée au Trésor Public.

α 90% des départements et régions

α 85% des collectivités de 10 000 à 50 000 habitants

α 3/4 des collectivités de 3.500 à 10.000 habitants

α seulement 60% des collectivités de moins de 3.500 habitants

➔ **24% déclarent n'avoir reçu, au-delà de la communication des documents fiscaux, aucune information ou conseil fiscal de la part de leur comptable.**

➔ **55% des collectivités (parmi celles ayant reçu information ou conseil fiscal), sont satisfaites voire tout à fait satisfaites de l'information et conseil fiscal donné par leur comptable.**

α 67% des collectivités de moins de 3.500 habitants

α 35% de celles de plus de 50.000 habitants

➔ **Les points les plus forts : tout ce qui concerne le comptable directement**

α **Sa disponibilité**

α **Sa réactivité**

➔ **Les points forts...**

α **La qualité de l'analyse**

α **L'accompagnement**

α **Les supports de transmission des informations**

➔ **Les points les moins satisfaisants...**

α **Les informations et la documentation transmises**

α **Les délais de transmission des informations**

Quel que soit le thème abordé en matière fiscale, la satisfaction dépend des besoins de la collectivité et donc de sa taille. Plus la taille augmente, plus la satisfaction diminue.

LES PRINCIPALES ATTENTES EN MATIÈRE DE CONSEIL FISCAL (question ouverte)

57% des collectivités ont manifesté au moins une attente dans le domaine conseil fiscal. Parmi elles :

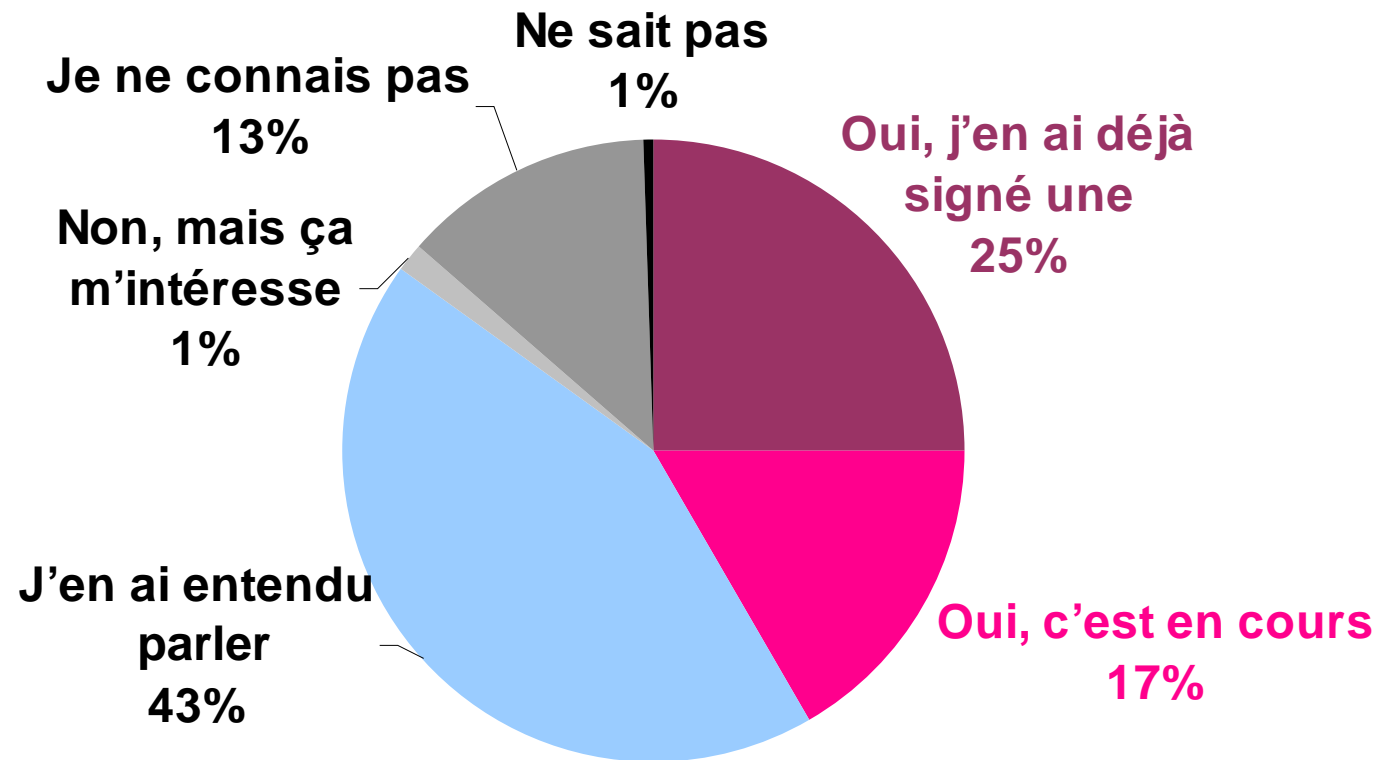
- 22% plus de proximité, d'accompagnement**
 - α 28% des collectivités de moins de 3.500 habitants
 - α 12% des départements et régions
- 21% plus d'analyses et de propositions**
 - α 33% des départements et régions
 - α 20% des collectivités de moins de 3.500 habitants
- 19% plus d'informations sur la fiscalité, les taux, etc.**
- 15% plus de réactivité, des délais moins longs**
 - α 23% des départements et régions
 - α 9% des collectivités de moins de 3.500 habitants

III – Etudes thématiques

D. Les conventions de services Comptable et Financier

Seuls les départements, régions, communes et EPCI de taille supérieure à 100 000 habitants ont été interrogés à ce sujet (168 collectivités)

Connaissance des conventions de services comptable et financier...



➔ **1/3 des collectivités en sont très satisfaites et 60% satisfaites**

➔ **Grande satisfaction...**

α des modes de négociation de la convention

α des engagements pris par le TP

➔ **moins forte...**

α les délais de réalisation

α l'adéquation des actions mises en place en fonction de leurs besoins

LES PRINCIPALES ATTENTES SUITE A LA SIGNATURE DE CETTE CONVENTION

α 1/3 attendent une simplification des procédures, une amélioration de l'organisation

α 30% attendent une amélioration des délais de paiement des dépenses

α 28% souhaitent le développement des moyens modernes de paiement

IV – Conclusions

➤ Les forces

- La relation entre l'ordonnateur et le comptable est un **point fort** quel que soit le domaine.
- **Le comptable est très apprécié** des collectivités sur tous les plans :
 - relationnel
 - disponibilité
 - réactivité.
- Les collectivités manifestent beaucoup de satisfaction à l'égard de leur comptable et sont attachées à son rôle.

Conclusions

➤ Les besoins et attentes des collectivités sont différents selon leur taille

■ Publications financières :

- Les petites collectivités sont moins nombreuses à connaître les publications du Trésor public que les plus grandes. Elles les lisent avant tout pour s'informer.
- Les plus grandes collectivités y accordent plus d'importance et les consultent également pour comparer leur situation financière.

■ Analyses financières :

- Les grandes collectivités sont moins informées de la diversité des analyses financières que le comptable peut lui proposer, en particulier les analyses prospectives et analyse des risques.
- Les **grandes collectivités ont beaucoup de besoins** que ce soit pour la réalisation même de l'analyse, le degré d'analyse, la façon dont leur collectivité est associée, la présentation et la fréquence à laquelle les analyses sont réalisées. Leur niveau d'exigence atteint des niveaux élevés.
- Les petites collectivités sont très satisfaites de pouvoir bénéficier de l'expertise du comptable du Trésor.

■ Conseil fiscal :

- Les grandes collectivités ont de nombreuses attentes dans ce domaine. Elles sont les plus nombreuses à être informées du récent transfert de la mission. Elles demandent plus d'informations et de documentations, et cela dans les meilleurs délais.
- Les plus petites collectivités n'ont pas les mêmes besoins, l'intervention du comptable leur apparaît le plus souvent satisfaisante.