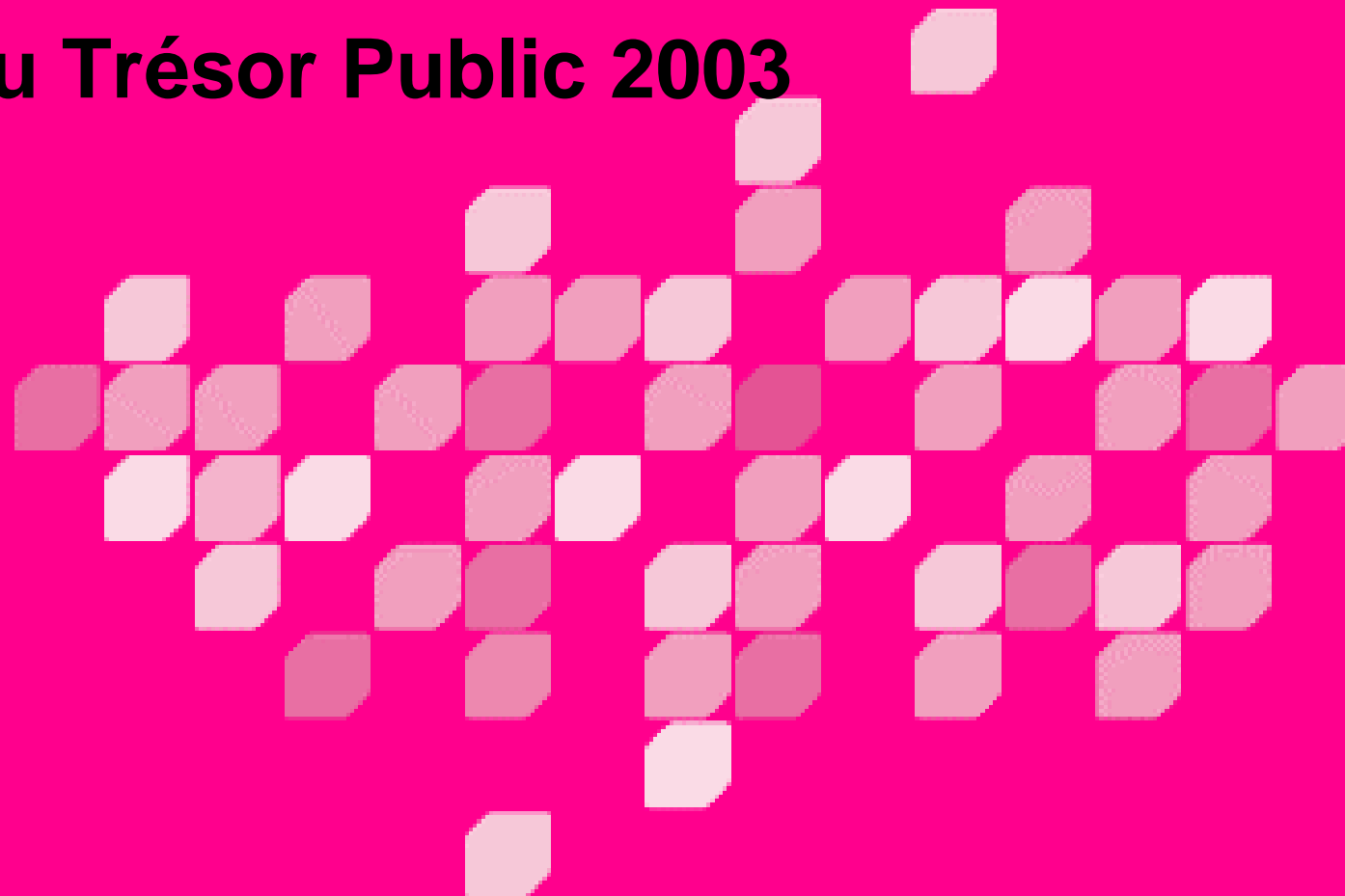


Satisfaction des collectivités locales sur la qualité des conseils du réseau du Trésor Public 2003

Rapport



Sommaire

■	Présentation de l'étude	
	1.1 Contexte et objectifs	4
	1.2 Échantillon interrogé	6
■	Résultats détaillés	
	2.1 Satisfaction globale	8
	2.2 Relationnel	29
	2.3 Communication et information vis à vis du comptable et du Trésor Public	35
	2.4 Prestation	46
	2.5 Évolution du rôle du comptable	68
	2.6 Position concurrentielle / Image	78
	2.7 Attentes vis-à-vis du Comptable et du Trésor Public	82
■	Analyse typologique	87
■	Annexes	103

Présentation de l'étude

Contexte et objectifs

- Dans le cadre de son plan de rénovation de la gestion publique, la DGCP a pour objectif de renforcer son offre de conseil juridique et financier aux collectivités locales.

- Cette enquête de satisfaction porte principalement sur la mission de conseil et d'expertise du Trésor public ainsi que sur la qualité comptable, afin de connaître la perception par les collectivités locales de la qualité du service rendu par le Trésor Public et d'appréhender leurs attentes et besoins. Elle devra ainsi permettre à la DGCP d'adapter son offre de service aux besoins exprimés par les décideurs locaux.

- Pour atteindre ces objectifs, une étude de satisfaction a été menée en trois temps :
 - une étude qualitative réalisée auprès de 30 collectivités réparties sur 5 régions, où 43 interviews ont été réalisées (dont 11 auprès d'élus),
 - une étude "miroir", où 17 comptables ont été interrogés dans le cadre de 3 réunions de groupe,
 - une étude quantitative.

Contexte et objectifs

- Les objectifs de cette étude de satisfaction sont de :
 - analyser la satisfaction globale des décideurs locaux,
 - évaluer la satisfaction détaillée sur différents aspects,
 - mettre en avant les points de satisfaction et d'insatisfaction,
 - évaluer la connaissance des services de conseil et d'expertise comptable du Trésor Public, et le niveau de qualité perçue.

- En plus de son rôle d'évaluation et de mise en place d'actions correctives, cette étude s'inscrit dans une démarche qualité réalisée au sein du réseau du Trésor Public qui se traduira par des engagements qualité pris auprès des décideurs locaux.

Échantillon interrogé

■ Communes	69%	(550)
■ Moins de 3500 habitants	48%	(262)
■ De 3500 à 9 999 habitants	33%	(180)
■ De 10 000 à 50 000 habitants	15%	(84)
■ Plus de 50 000 habitants	4%	(24)
■ Groupements de communes (EPCI)	24%	(190)
■ Communauté urbaine	4%	(7)
■ Communautés de commune	81%	(153)
■ Communes d'agglomération	16%	(30)
■ Moins de 5 000 habitants	20%	(38)
■ De 5 000 à 10 000 habitants	25%	(48)
■ De 10 000 à 99 999 habitants	42%	(79)
■ Plus de 100 000 habitants	13%	(25)
■ Régions / Départements	8%	(60)

Échantillon interrogé

TYPES DE COLLECTIVITES	Élus	Directeur Général - DGA	Responsables des finances	Secrétaire de mairie et adjoints administratifs
Commune	33%	13%	28%	25%
EPCI	4%	20%	44%	29%
Département et région	2%	2%	97%	

TAILLE COLLECTIVITES	Élus	Directeur Général - DGA	Responsables des finances	Secrétaire de mairie et adjoints administratifs
Petites collectivités *1	28%	15%	28%	28%
Grandes collectivités *2	1%	5%	94%	

*1 : les petites collectivités regroupent les communes de moins de 50 000 habitants et les EPCI de moins de 100 000 habitants.

*2 : les grandes collectivités regroupent les communes de plus de 50 000 habitants, les EPCI de plus de 100 000 habitants, et les Départements et Régions.

I - Satisfaction globale

Un bon niveau global de satisfaction vis à vis des comptables du Trésor Public

- **86% de personnes satisfaites globalement, avec en particulier 43% de très satisfaits.**

- **... mais également sur les différents thèmes abordés**
 - Ainsi, le relationnel des comptables satisfait une grande partie des interviewés (91% de satisfaits dont 49% de très satisfaits au global, soit quasiment une personne sur 2).
 - Les prestations globales recueillent également de forts taux de satisfaction, mais satisfont moins que le relationnel, avec 82% d'interviewés satisfaits et 35% de très satisfaits.
 - Ces taux de très satisfaits sont très élevés. En effet, en général, on considère qu'à partir de 30% de "très satisfaits", ce sont des taux excellents.
 - En général, pour d'autres administrations, services publics, ces taux sont de l'ordre de 30%.

- **En revanche, la communication et l'information de la part du Trésor Public déçoivent**
 - La communication et l'information ne satisfont qu'un peu plus d'une personne sur deux, et une personne sur trois se déclare moyennement satisfaite.

■ **Quelque soit le type de collectivité, le niveau de satisfaction reste élevé.**

- Les répondants sont dans l'ensemble satisfaits du comptable du Trésor Public, ceci est vrai quelque soit le type de collectivité : 88% de satisfaits en ce qui concerne les communes, 83% pour les EPCI et les Départements et Régions.

■ **En revanche, la taille de la collectivité influe sur le niveau de satisfaction**

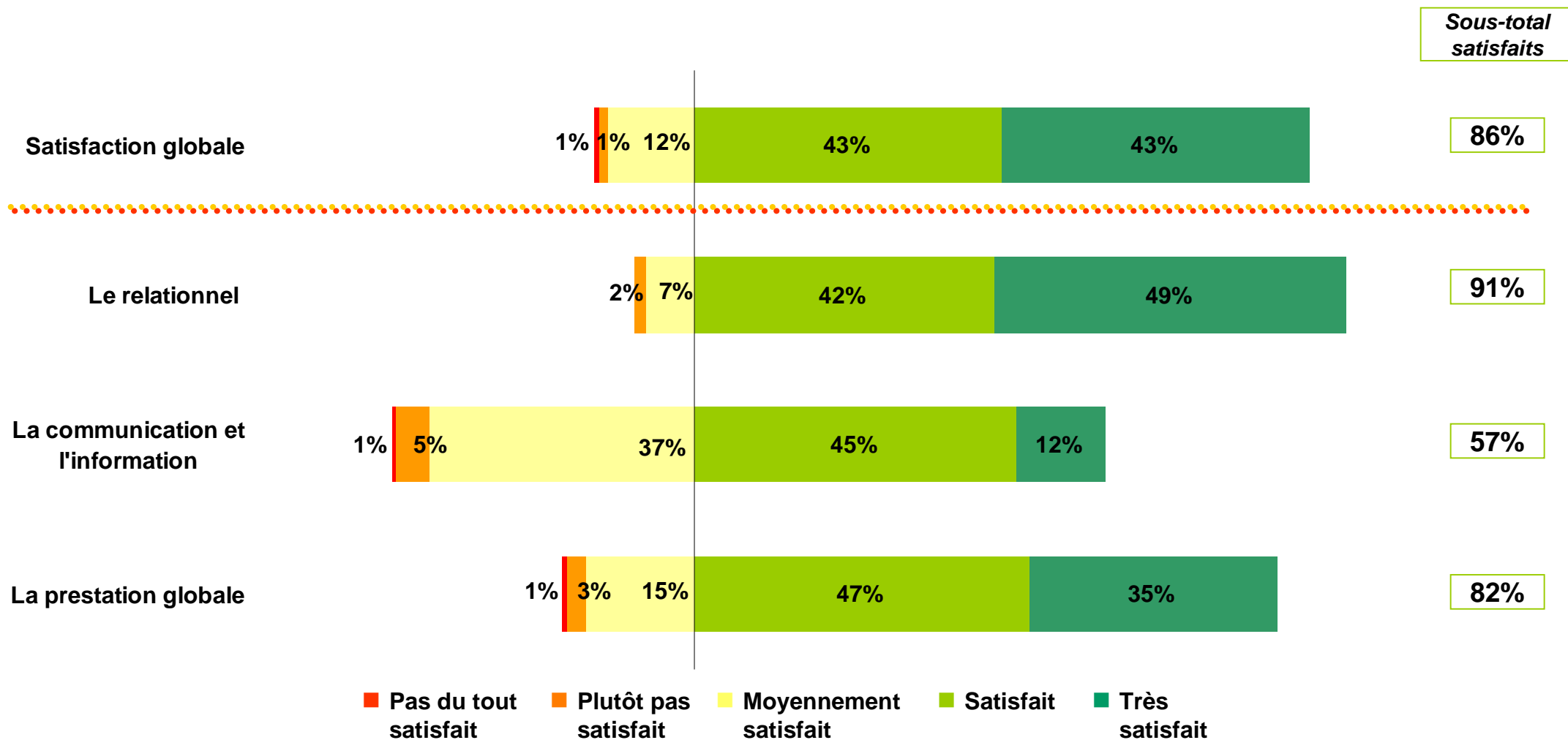
- Les communes de 10 000 à 50 000 habitants, et celles de plus de 50 000 habitants (mais base faible) se déclarent moins satisfaites (respectivement 78% et 75% de satisfaits). Cette moindre satisfaction pour ces communes par rapport à celles de moins de 10 000 habitants, se traduit par de plus faibles taux de très satisfaits.
- A l'instar de ces communes, les EPCI de 10 000 à 100 000 habitants et ceux de plus de 100 000 habitants (base faible) se déclarent moins satisfaits, avec des taux respectifs de satisfaction de 78% et 68%.

■ **...de même que la fonction**

- Les responsables financiers sont les plus mitigés : ils se déclarent plus que la moyenne : moyennement satisfaits ou satisfaits.
- Les DGA et directeurs sont satisfaits, en étant moins nombreux à être très satisfaits (37% contre 43% au global).

- **La satisfaction est plus forte pour les secrétaires et adjoints administratifs. Elle est en outre plus faible pour les répondants occupant des fonctions financières, comptables ou réglementaires. Cela pourrait s'expliquer par diverses raisons:**
 - Un niveau d'exigence plus élevé de leur part, lié à leur fonction, et augmentant de fait leurs attentes vis à vis des comptables.
 - La collaboration se faisant plus à distance, la connaissance de la prestation réalisée par le comptable n'est peut-être pas connue dans le détail.

Satisfaction globale et par thème



Base répondants : 800

I - Satisfaction globale

Les points forts et points faibles de la satisfaction

Le relationnel

Les prestations

Points
Forts

- La facilité à joindre le comptable, sa disponibilité
- La fréquence des contacts avec lui

- Ses connaissances budgétaires
- Intervention dans la procédure budgétaire
- Intervention dans la gestion de la dette
- Conseils en matière de recette

- L'écoute et la compréhension des besoins de sa part
- Sa réactivité aux demandes

- Connaissances juridiques
- Informations restituées par les fiches financières
- Intervention dans la mise en place de gestion de recouvrement
- Conseils liés à la maîtrise des délais de paiement
- Charte de partenariat

Points
faibles

I - Satisfaction globale

Les points forts et points faibles de la satisfaction

Communication et information

Points
Forts

■ L'accueil de la cellule d'informations juridiques **

■ La facilité à naviguer sur le site

■ La présentation du site

■ La facilité à joindre un interlocuteur au sein de la cellule d'informations juridiques **

■ Les informations sur les changements et nouvelles réglementations

■ Les supports de communication utilisés

■ Le contenu, les informations du site

■ La clarté des réponses de la cellule d'informations juridiques **

■ Le délai des réponses de la cellule d'informations juridiques **

Points
faibles

** Attention : bases faibles

La carte de priorités d'actions

■ Méthodologie :

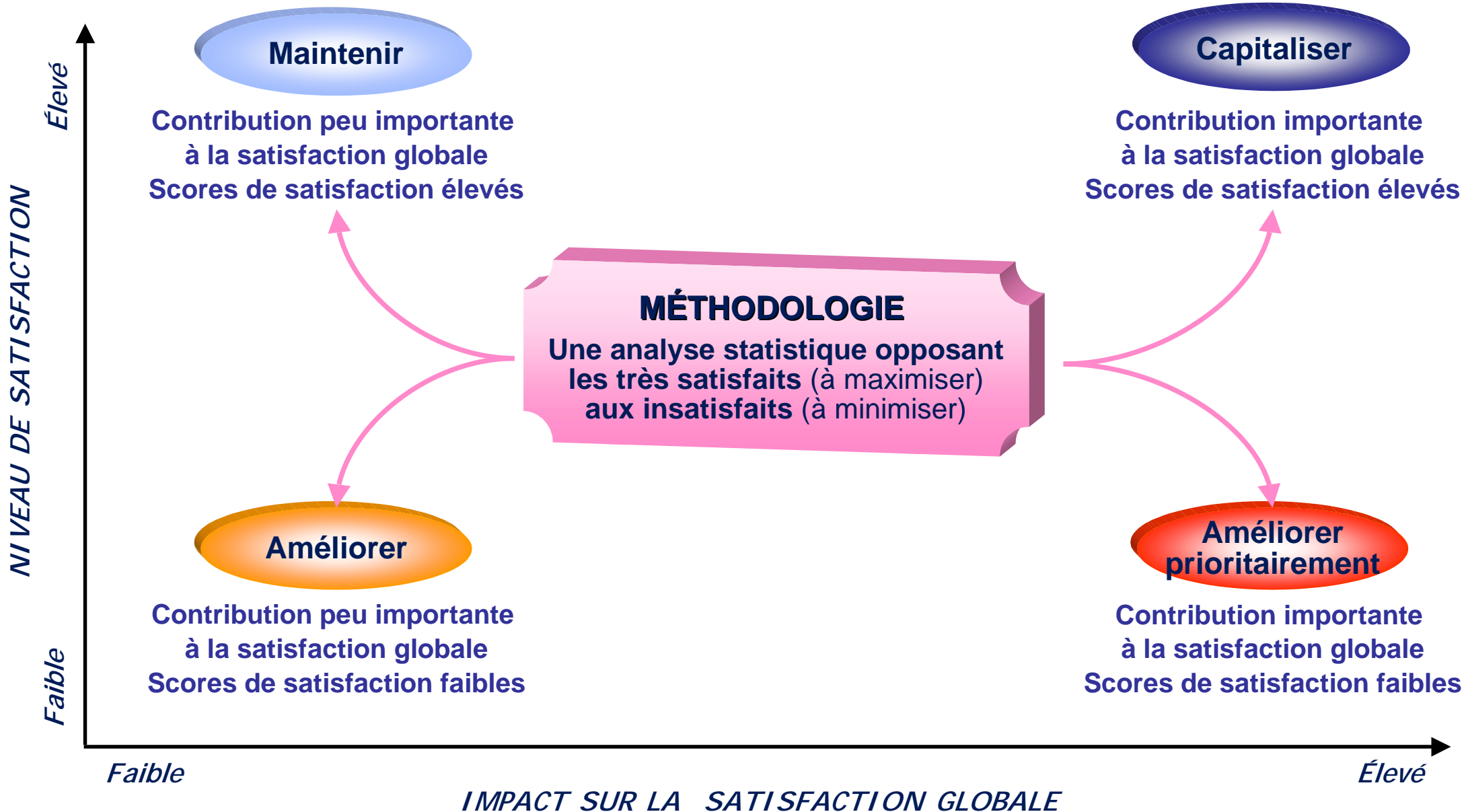
- Nous avons opposé les très satisfaits aux moyennement satisfaits et aux insatisfaits.
- Nous avons étudié la contribution de chaque item détaillé de la satisfaction à la satisfaction globale. De fait, l'axe d'importance est un axe qui hiérarchise les différents items en fonction de leur importance dans la construction de la satisfaction.

■ Lecture :

- La carte « priorités d'actions » synthétise de manière graphique la satisfaction des répondants sur les différents critères et leur importance.

I - Satisfaction globale : carte de priorités d'actions

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



Carte de priorités d'actions

Les points forts : à maintenir et à valoriser

- **Ce sont des facteurs qui ont un impact important sur la satisfaction globale et dont les répondants sont globalement très satisfaits :**
 - Le relationnel
 - Les connaissances budgétaires et financières du comptable
 - La fréquence des contacts avec le comptable
 - L'écoute et la compréhension des besoins de sa part
 - Sa réactivité aux demandes
 - L'intervention dans la procédure budgétaire

- **Ce sont des items sur lesquels vous pouvez communiquer, puisque vous êtes bons, voire très bons, et que l'attente des collectivités est forte sur ces points.**

Carte de priorités d'actions

Les points forts : à améliorer en priorité

- **Ce sont des facteurs qui ont un impact important sur la satisfaction globale et dont les répondants sont globalement moins satisfaits :**
 - Les prestations globales
 - Connaissances juridiques du comptable
 - Informations sur les changements de réglementation
 - Supports de communication utilisés

- **Ce sont des items sur lesquels il faut agir en priorité.**

Carte de priorités d'actions

Les points « banalisés » : à maintenir

- **Ce sont des facteurs qui ont un impact moins important sur la satisfaction globale et dont les répondants sont globalement très satisfaits :**
 - La facilité à joindre le comptable, sa disponibilité
 - Intervention dans la gestion de la dette
 - Conseils en matière de recette
 - Charte de partenariat
 - Intervention dans le conseil lié à la maîtrise des délais de paiement

- **Comme le niveau de satisfaction est bon, le niveau doit être maintenu et n'hésitez pas à communiquer, même si ce sont des items moins importants pour les collectivités.**

- **Il est important de rester au même niveau, car même si ces dimensions ne paraissent pas très importantes, elles pourraient le devenir, si votre niveau de satisfaction baissait.**

Carte de priorités d'actions

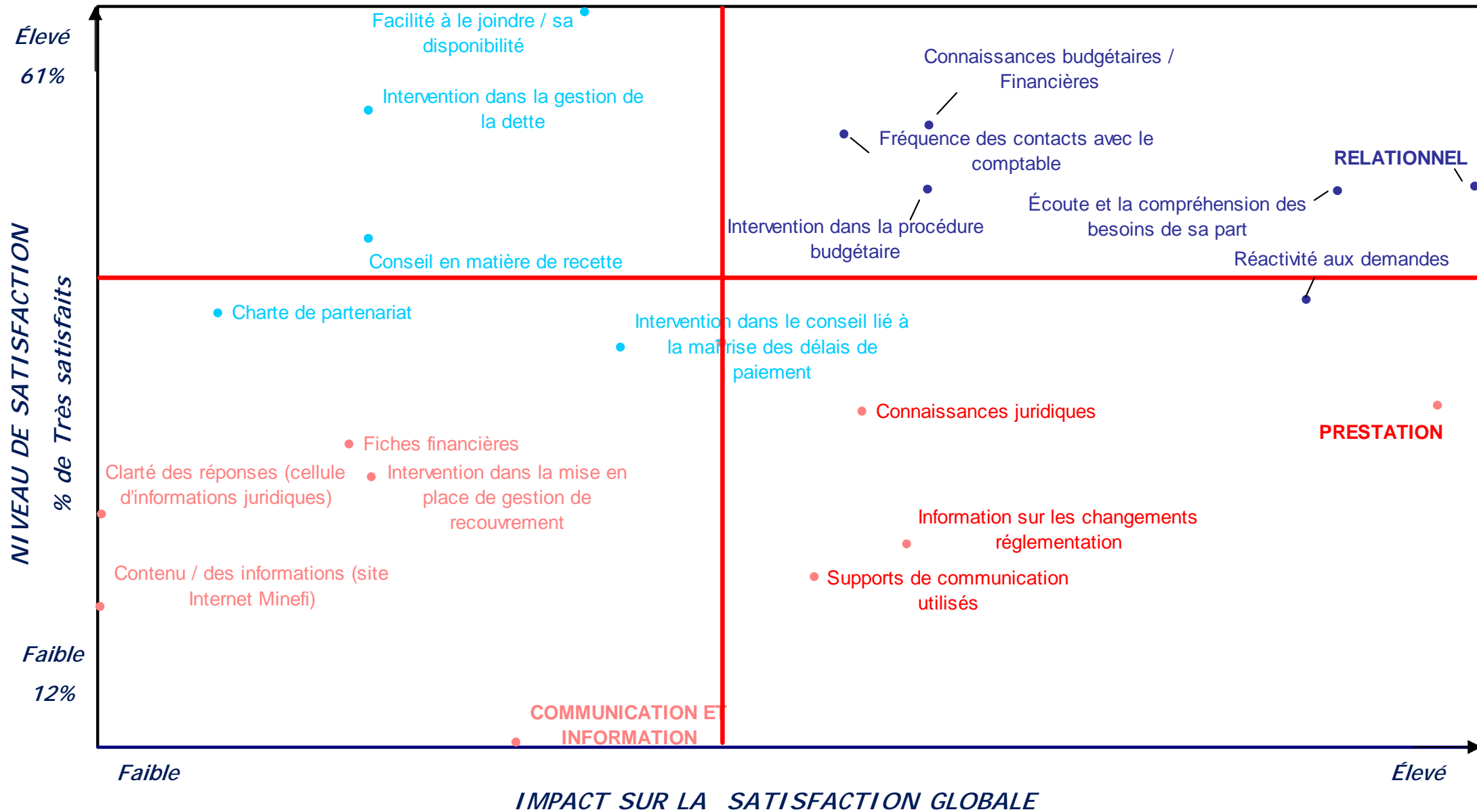
Les points à surveiller

- **Ce sont des facteurs qui ont un impact moins important sur la satisfaction globale et dont les répondants sont moins satisfaits :**
 - Communication et information
 - Les fiches financières
 - La clarté des réponses de la cellule d'informations juridiques
 - Le contenu et les informations du site Internet Minefi
 - Intervention dans la mise en place de gestion de recouvrement

- **Ce ne sont pas les domaines sur lesquels il est nécessaire d'agir en priorité.**

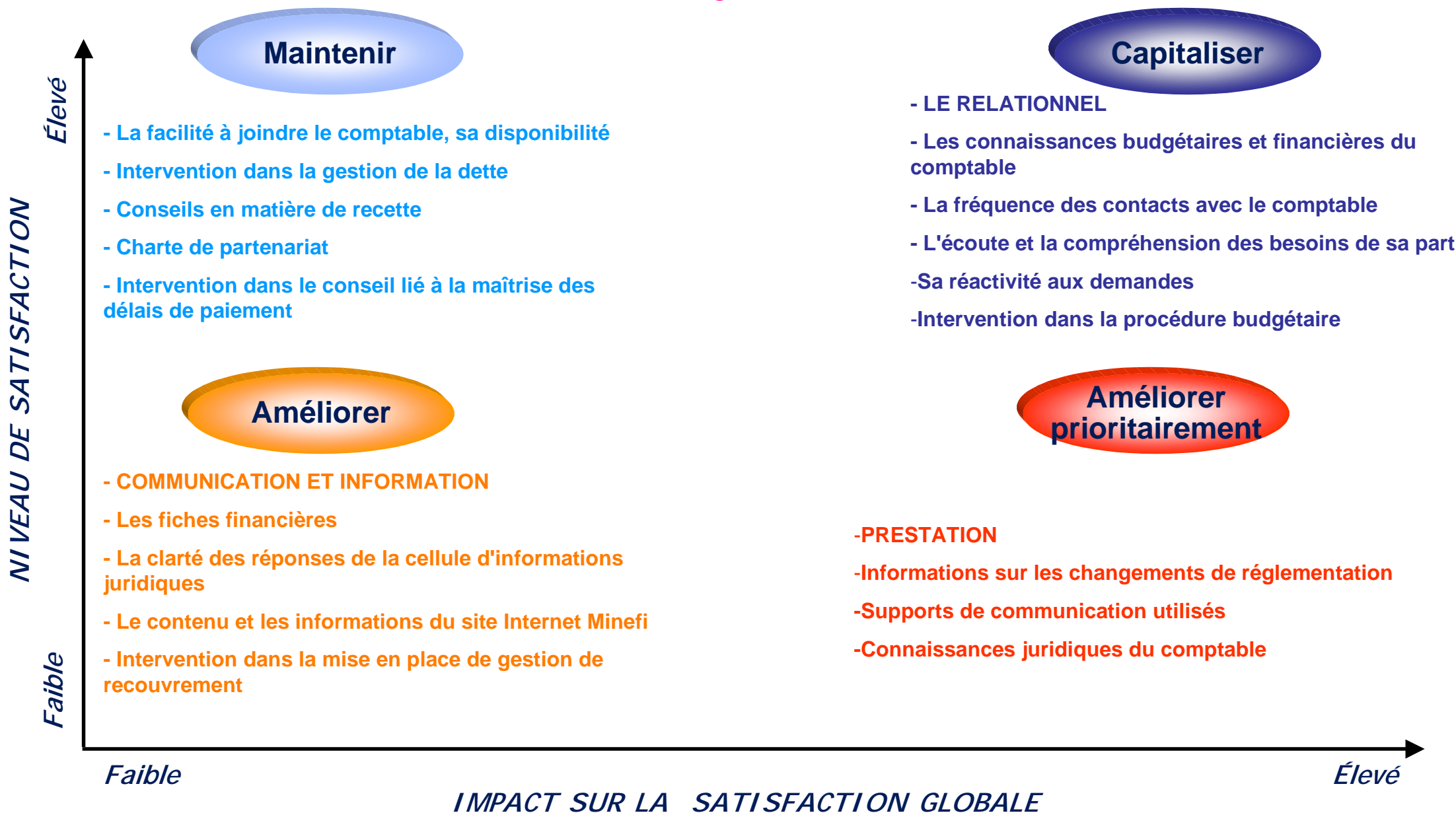
I - Satisfaction globale

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



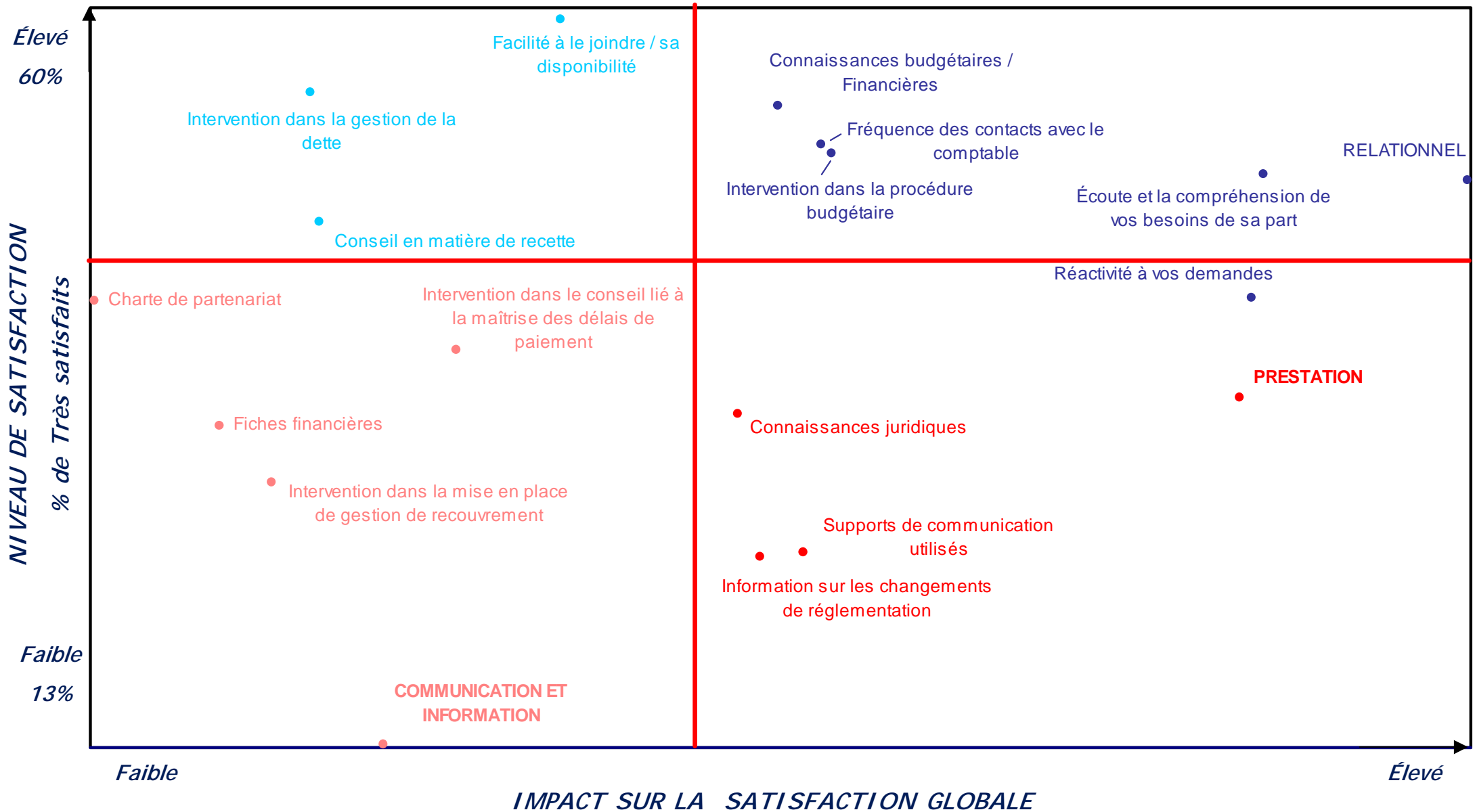
I - Satisfaction globale

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



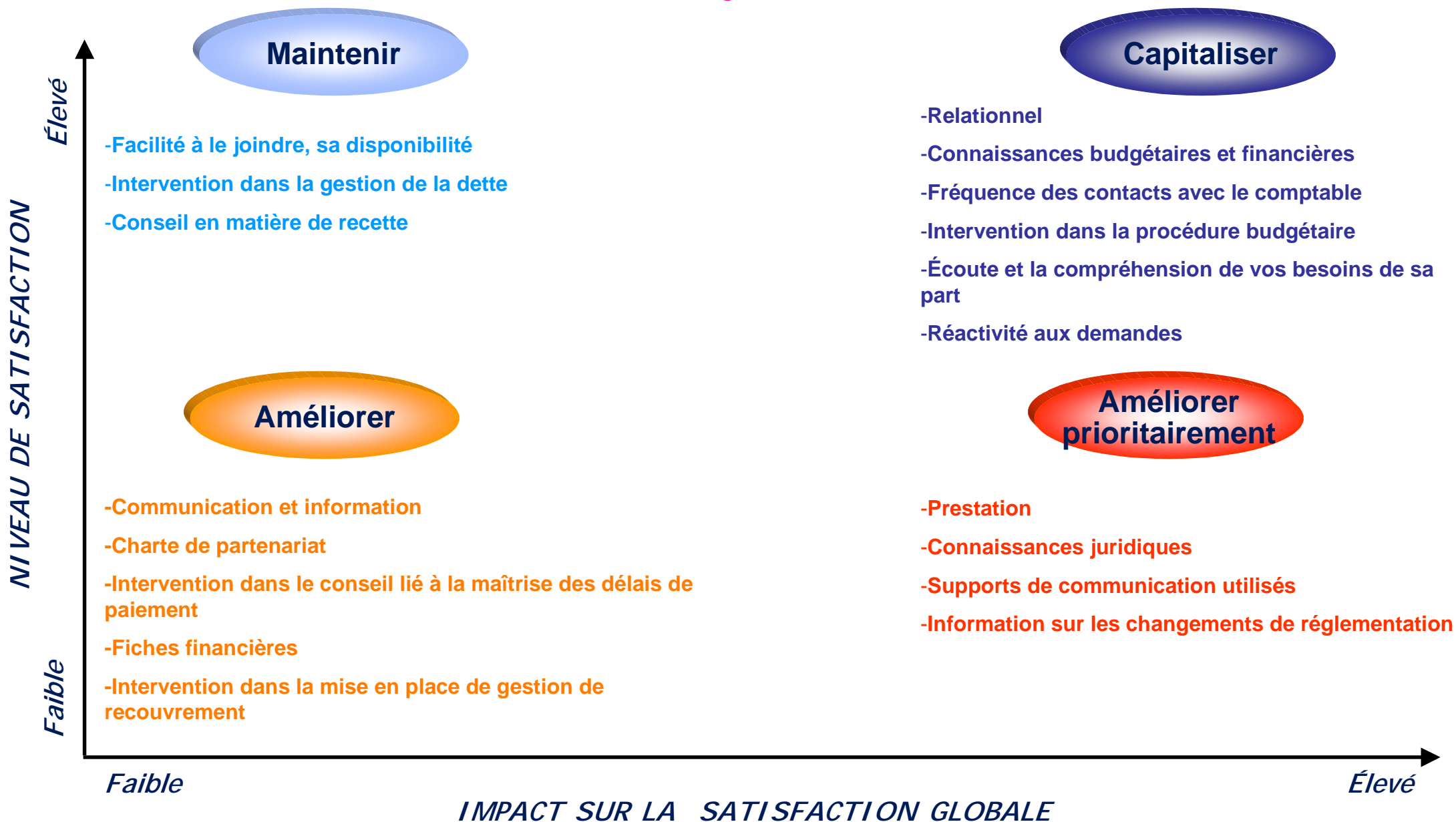
I - Satisfaction globale des petites collectivités

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



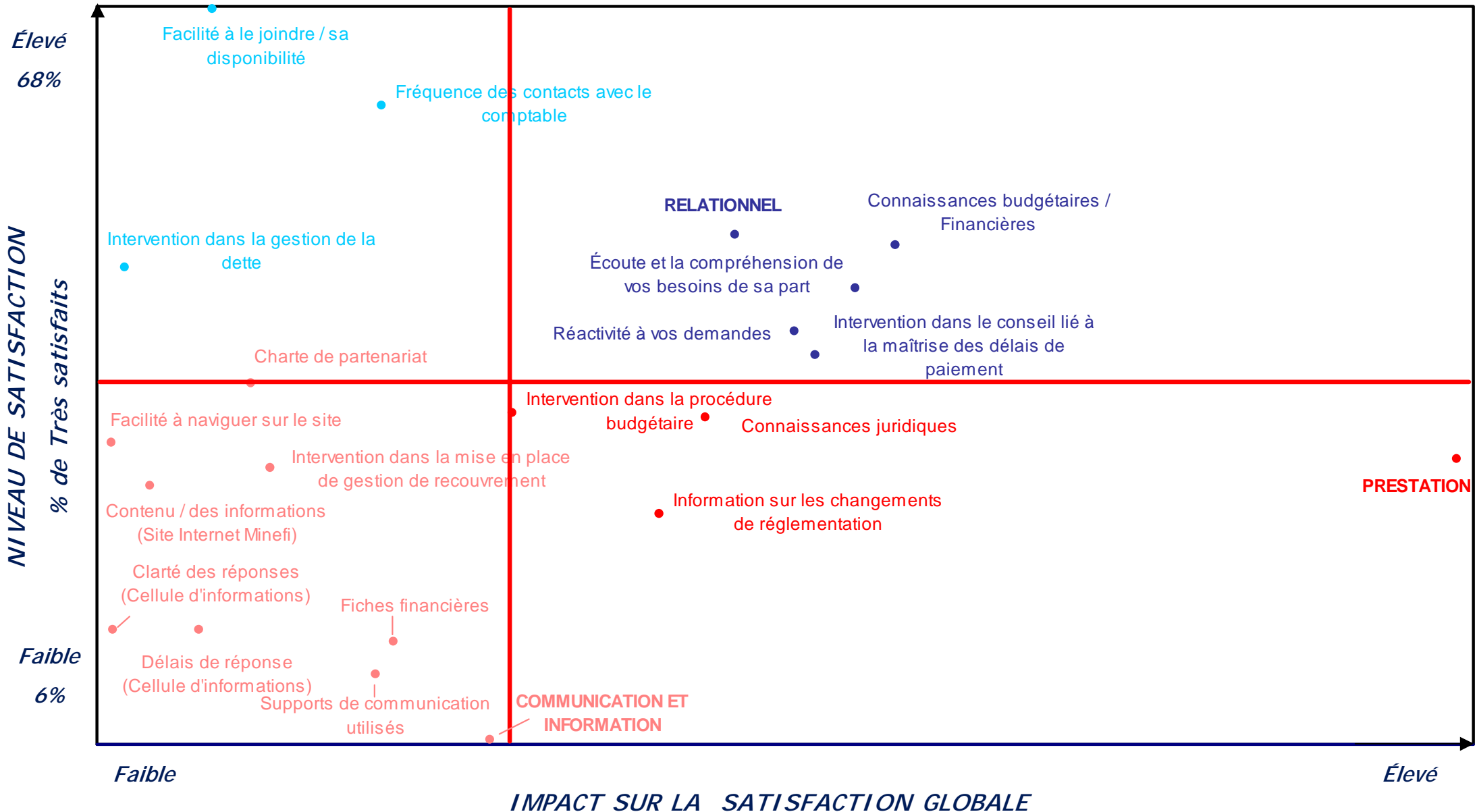
I - Satisfaction globale des petites collectivités

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



I - Satisfaction globale des grandes collectivités

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



I - Satisfaction globale des grandes collectivités

Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



Carte de priorités d'actions

Comparatif des priorités d'actions selon la taille de la collectivité

- **Des priorités d'actions et des axes de communication sensiblement différents selon que l'on se situe du côté des petites ou des grandes collectivités :**
 - Les points communs : points impactant le plus sur leur satisfaction globale respective, et recueillant des scores de satisfaction élevés :
 - Le relationnel au global et les différents aspects de la relation avec le comptable : la fréquence des contacts avec lui, sa réactivité aux demandes et l'écoute et la compréhension des besoins des collectivités.
 - Les connaissances budgétaires du comptable.
 - Les points divergents : pour les petites collectivités, l'intervention du comptable dans la procédure budgétaire doit également faire partie du plan de communication alors que pour les grandes collectivités, il s'agit de l'intervention du comptable dans le conseil lié à la maîtrise des délais de paiement.

- **Un point « banalisé » commun, sur lequel il est possible de communiquer : l'intervention du comptable dans la gestion de la dette auquel s'ajoute un aspect complémentaire de la qualité relationnelle : la facilité à joindre le comptable, et sa disponibilité. Pour les petites collectivités, il est possible d'y ajouter les conseils du comptable en matière de recette.**

Carte de priorités d'actions

Comparatif des priorités d'actions selon la taille de la collectivité

- **Des priorités d'actions semblables** : quelque soit la taille de la collectivité, les connaissances juridiques du comptable, l'information sur les changements de réglementation et les prestations globales sont à améliorer en priorité. Pour les petites collectivités, les supports de communication est un point supplémentaire, sur lequel il faut agir en priorité.

- **Des points à surveiller en commun** :
 - La communication et l'information émanant du Trésor Public,
 - Les fiches financières,
 - L'intervention du comptable dans la mise en place de gestion de recouvrement,
 - Les chartes de partenariat.

II - Relationnel

Rappel : le taux de satisfaits sur ce thème est de 91% : le meilleur score sur l'ensemble des thèmes abordés.

■ Une relation de qualité qui satisfait plus de 80% des répondants.

- Que l'on se situe au niveau des communes, des EPCI ou des Départements et Régions, la qualité relationnelle satisfait de 89% à 93% des répondants. De 49% à 55% en sont même très satisfaits. Cependant, même si les taux de satisfaits au sein des communes restent élevés (de 83% à 94% de satisfaits), on note que plus une commune compte d'habitants, moins les très satisfaits sont nombreux. De plus, pour les communes de plus de 50 000 habitants, on observe 8% de peu ou pas satisfaits.
- En revanche, au sein des EPCI, 81% à 100% sont satisfaits de la qualité relationnelle, avec des scores très élevés de très satisfaits : de 48% à 52%.
- Dans les départements et les régions, on observe le plus fort taux de très satisfaits (55% contre 49% au global).
- Au niveau des fonctions, les secrétaires de mairie ou adjoints administratifs sont les plus satisfaits.

■ La facilité à joindre le comptable et la fréquence de contact recueillent des scores de satisfaction très élevés : 91% des répondants se déclarent satisfaits sur ces deux points.

- La disponibilité du comptable enregistre près de 61% de très satisfaits.
- Même si le nombre de satisfaits est identique en ce qui concerne la fréquence de contact, ils sont moins nombreux à se dire très satisfaits (53%).

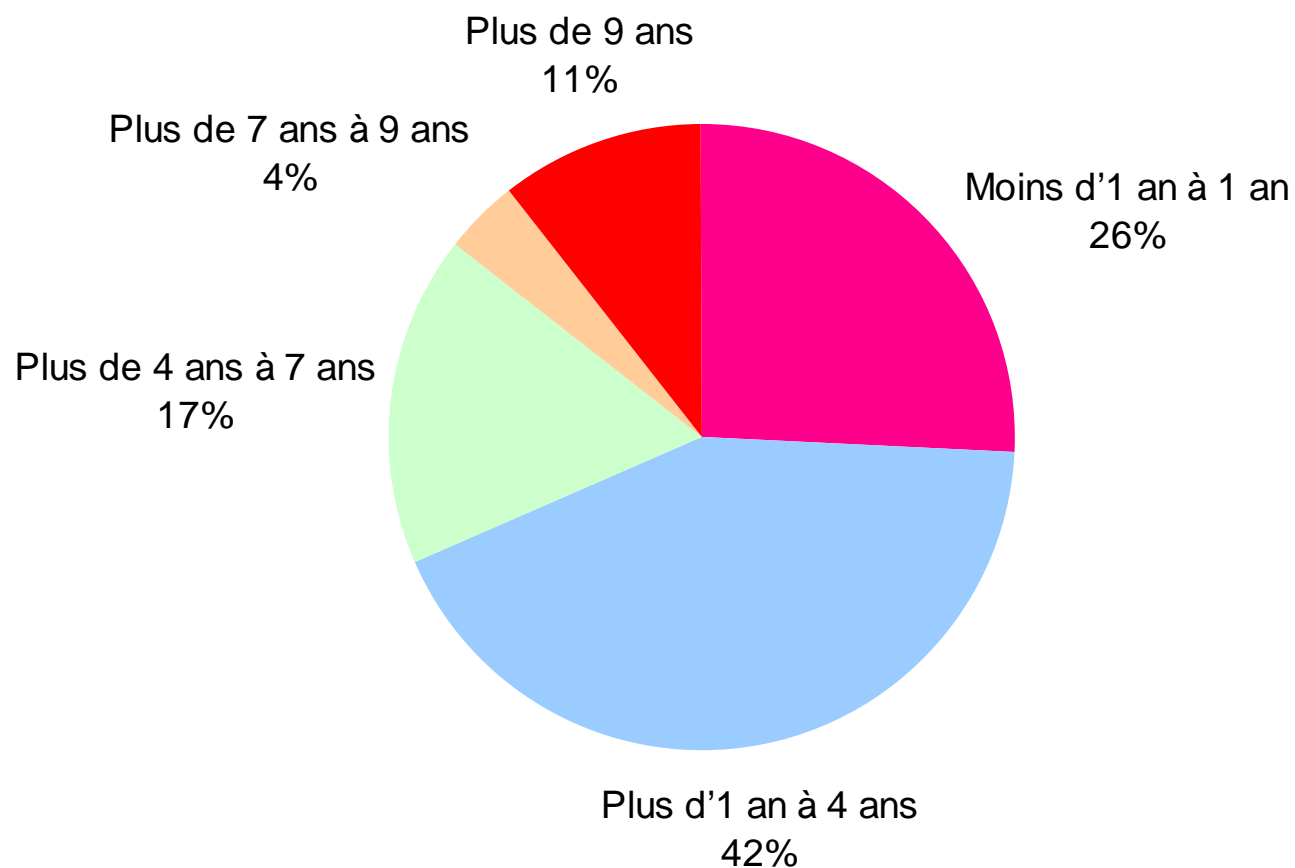
Rappel : le taux de satisfaits sur ce thème est de 91% :
le meilleur score sur l'ensemble des thèmes abordés.

- **L'écoute, la compréhension des besoins et la réactivité des comptables aux demandes génèrent légèrement moins de satisfaction que les deux points précédents : 87% et 86% de taux respectifs de satisfaction (dont 49% à 42% de très satisfaits).**
- **En ce qui concerne la réactivité aux demandes, cela se traduit par un nombre de satisfaits (44%) qui est supérieur aux tout à fait satisfaits (42%).**

II - Relationnel avec le Comptable du Trésor Public

Ancienneté de la relation avec le Comptable du Trésor Public

Q4. Depuis combien d'années travaillez-vous avec le Comptable du Trésor actuel ?

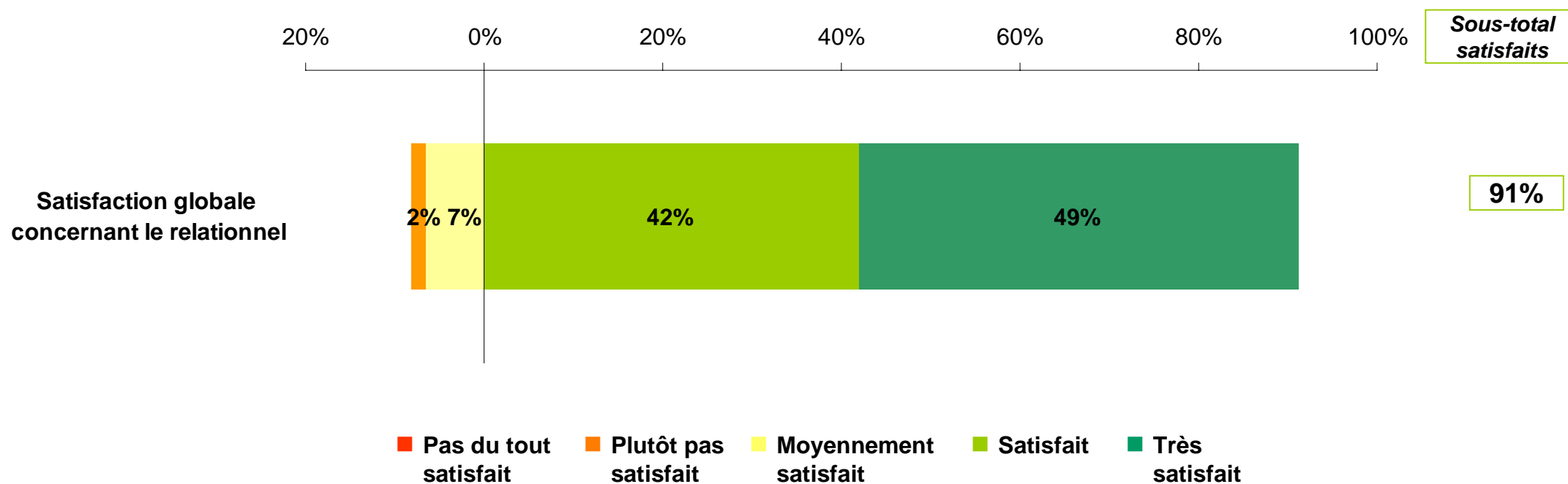


Base répondants : 794

II - Relationnel avec le Comptable du Trésor Public

Satisfaction globale

Q12. D'un point de vue global, quel est votre niveau de satisfaction concernant le relationnel que vous entretenez avec le Comptable du Trésor ?



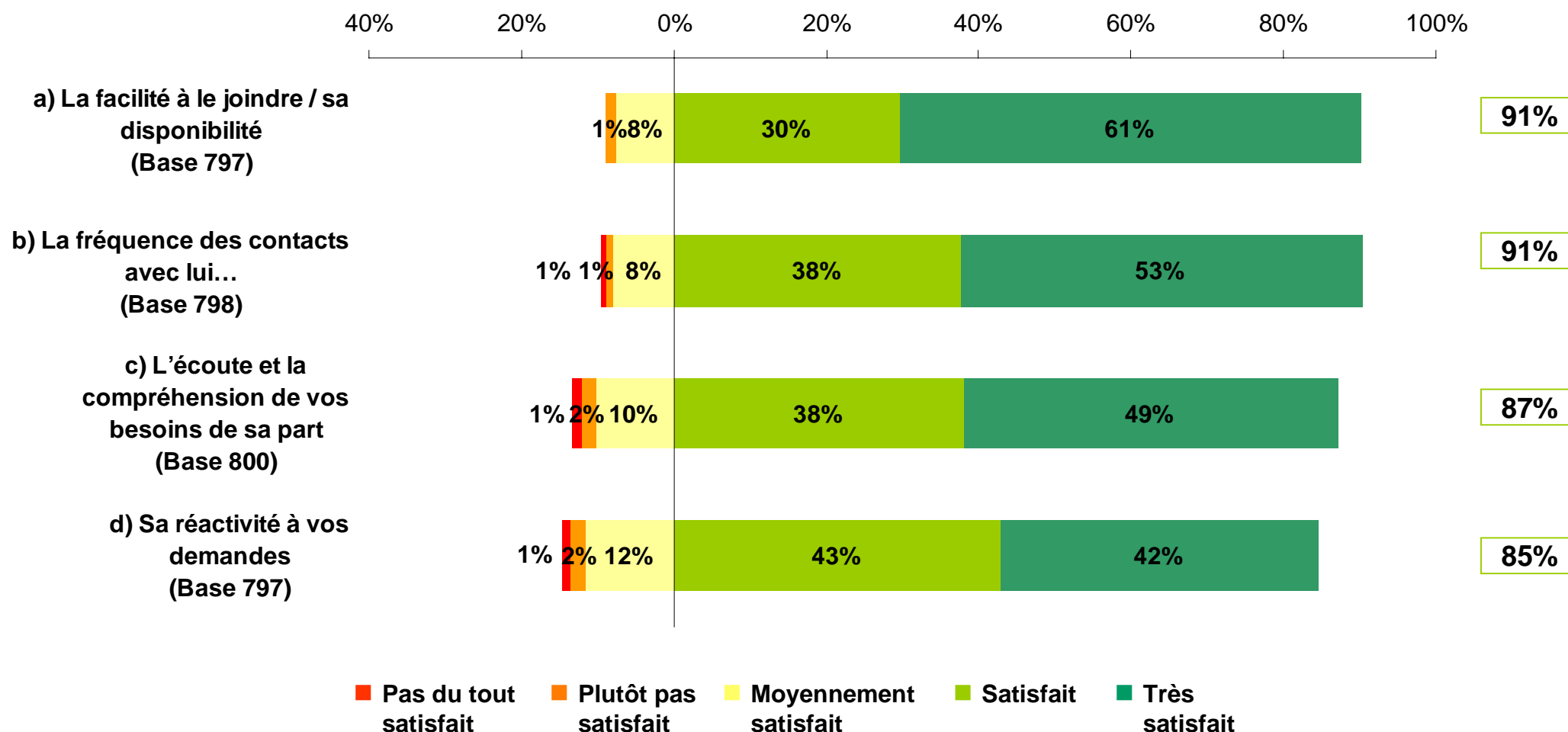
Base répondants : 798

II - Relationnel avec le Comptable du Trésor Public

Satisfaction du relationnel

Q5. *Vis-à-vis du comptable, êtes-vous satisfait de la facilité à le joindre / sa disponibilité, de la fréquence des contacts (téléphoniques, face à face ou autres) avec lui, de l'écoute et la compréhension de vos besoins de sa part et de sa réactivité à vos demandes ?*

**Sous-total
satisfaits**



III – Communication / Information vis-à-vis du comptable et du Trésor Public

Rappel : le taux de satisfaits sur ce thème est de 57% :

le score de satisfaction le moins fort sur l'ensemble des thèmes abordés.

- **En particulier, on note un très faible taux de très satisfait pour les départements et régions (5% contre 32% au global) et d'une façon générale pour les grandes collectivités (7%). De la même façon, les directeurs généraux, DGA et responsables des finances sont les moins nombreux à être très satisfaits.**

- **Les supports de communication et les informations sur les changements et les nouvelles réglementations sont relativement bien évalués...**
 - 64% des répondants sont satisfaits des supports de communication utilisés (23% de très satisfaits), et 26% sont très satisfaits en ce qui concerne l'information sur les changements et les nouvelles réglementations.

- **... mais il demeure un domaine à améliorer, notamment en ce qui concerne les supports de communication utilisés.**
 - 61% des insatisfaits souhaiteraient un support de communication comme l'Internet ou l'email.
 - 19% souhaiteraient que la communication et l'information émanant des comptables se réalisent via des échanges de données informatiques, notamment, la remise de données sous forme informatique.

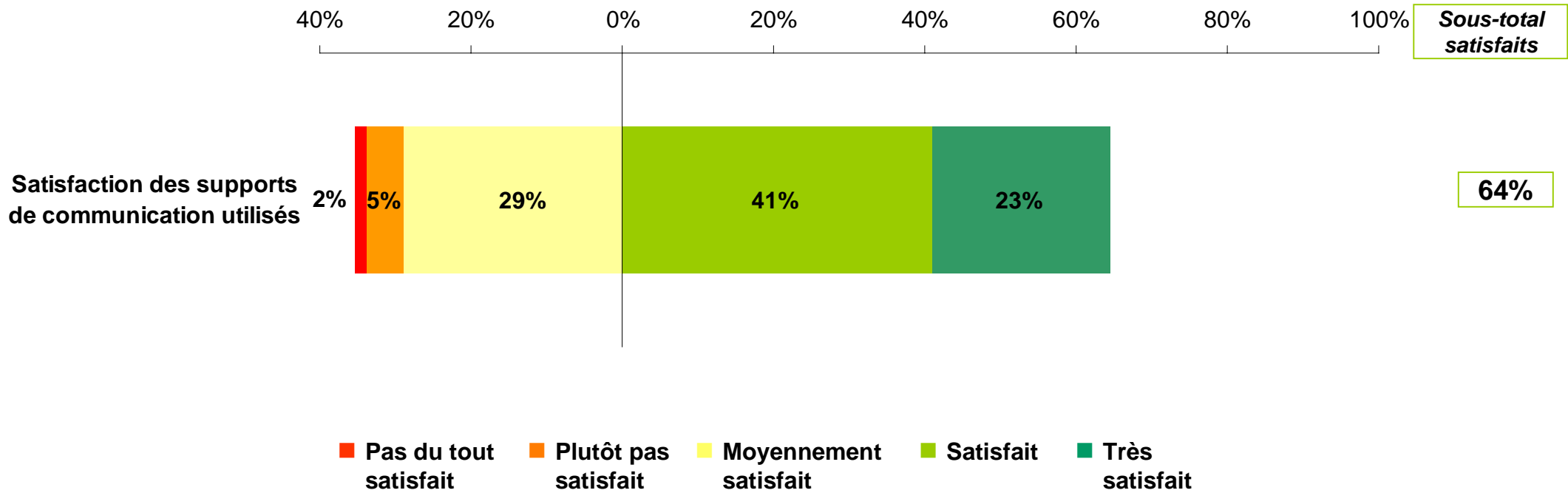
■ Une méconnaissance pour la moitié environ des répondants des services proposés aux collectivités

- 54% des répondants ont connaissance du site Internet "Minefi Collectivités locales". 60% d'entre eux l'ont consulté plusieurs fois versus 23% ne l'ayant utilisé qu'occasionnellement. Toutefois, 92% de ceux qui l'ont consulté y ont trouvé les informations qu'ils recherchaient. Ils sont de même 81% à 87% à être satisfaits de la facilité à naviguer, de la présentation du site et du contenu, des informations.
- La cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics est davantage méconnue : 20% seulement ont connaissance de son existence. Seulement 27% d'entre eux y ont eu recours plusieurs fois et 13% occasionnellement. Ceci ne paraît pas surprenant étant donné l'objectif de cette cellule. Néanmoins, parmi ceux qui l'ont contactée, 92% ont obtenu une partie ou l'ensemble des réponses attendues. De plus, 92% sont satisfaits de l'accueil, 82% de la facilité à joindre un interlocuteur, 76% de la clarté des réponses et 74% des délais de réponse.

III – Communication / Information

Satisfaction concernant les supports de communication

Q13. *Vis-à-vis du comptable, êtes-vous satisfait des supports de communication utilisés ?*

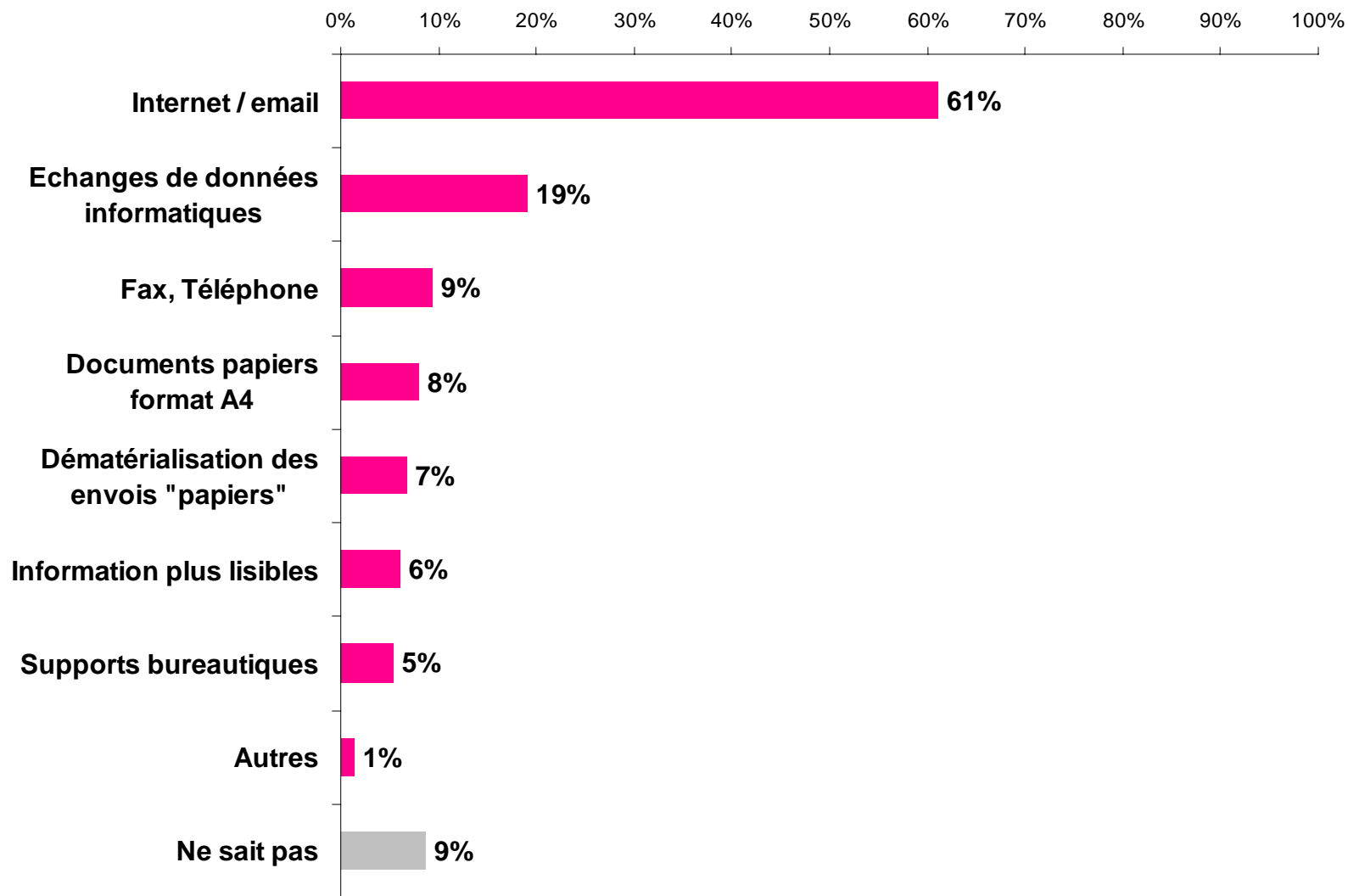


Base répondants : 786

III – Communication / Information

Supports souhaités

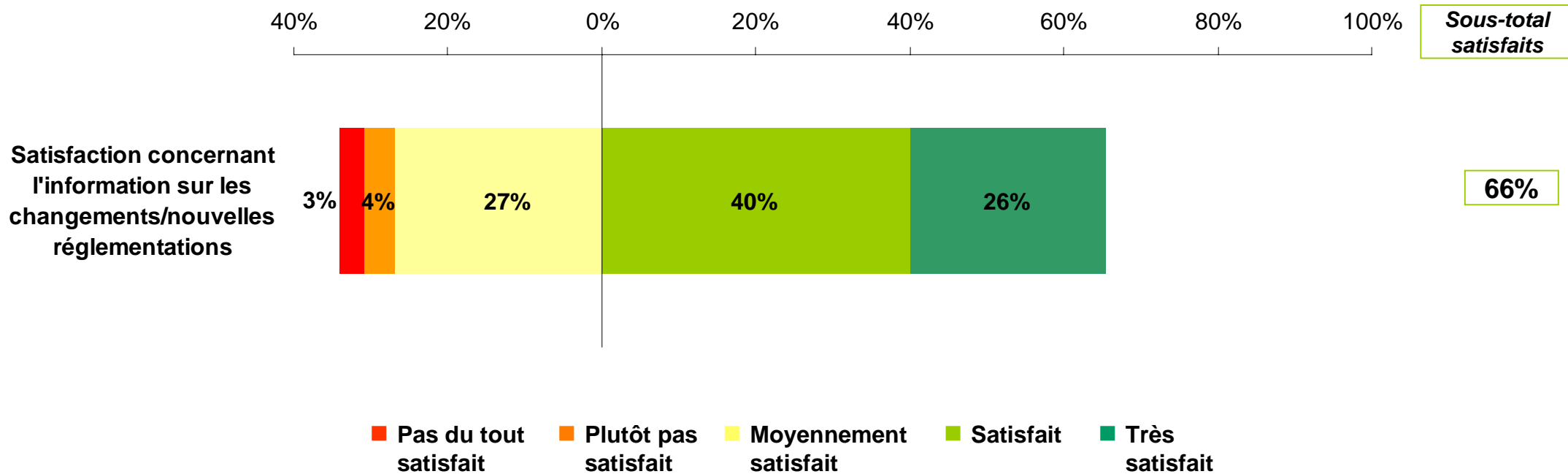
Q14. Quels sont les supports que vous souhaiteriez utiliser ?



III – Communication / Information

Satisfaction concernant l'information sur les changements/nouvelles réglementations

Q15. *Vis-à-vis du comptable, êtes-vous satisfait de l'information sur les changements ou nouvelles réglementations ?*



Base répondants : 782

III – Communication / Information

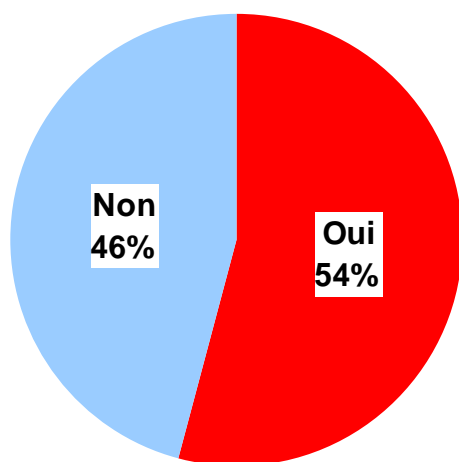
Site Internet « Minefi collectivités locales »

Q16. Connaissez-vous le site Internet « Minefi collectivités locales » ?

Q17. L'avez-vous, vous ou un membre de votre équipe, déjà consulté ?

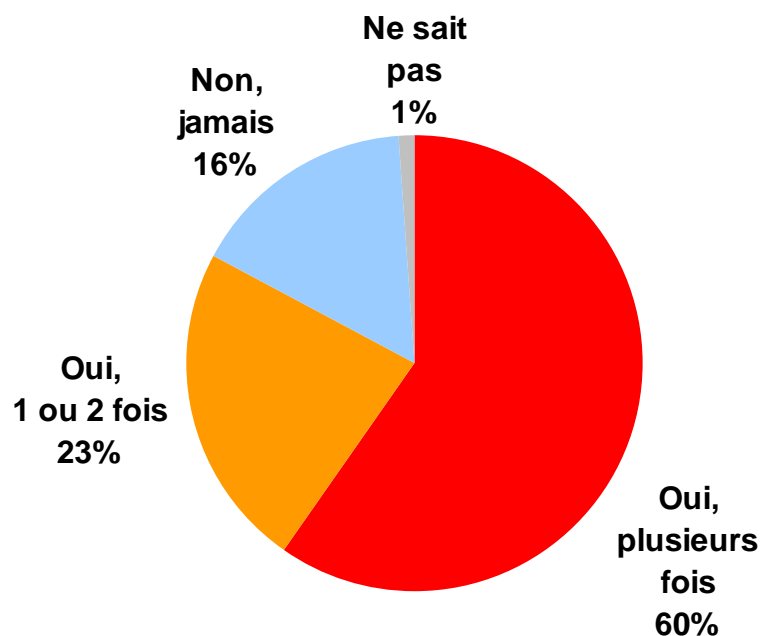
Q18. Y avez-vous (ou cette personne) trouvé les informations que vous cherchiez ?

Connaissance du site



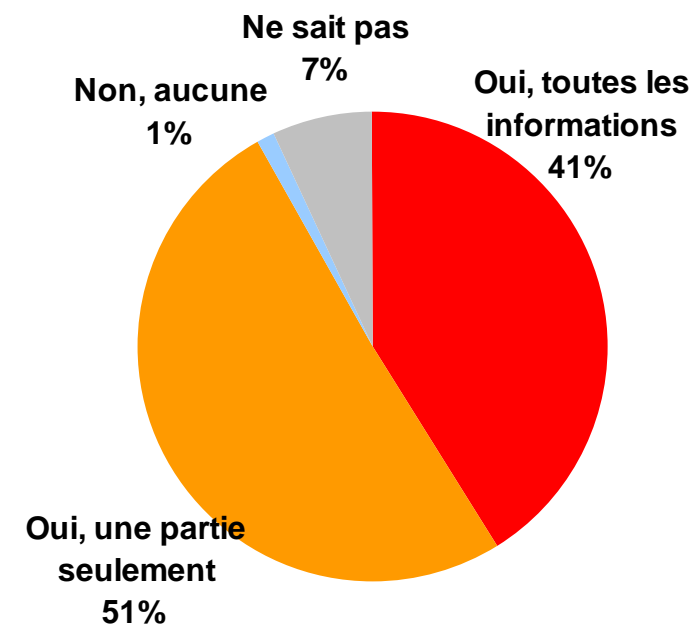
Base répondants : 800

Consultation du site



Base : Individus connaissant le site « Minefi collectivités locales » : 433

Informations obtenues sur le site

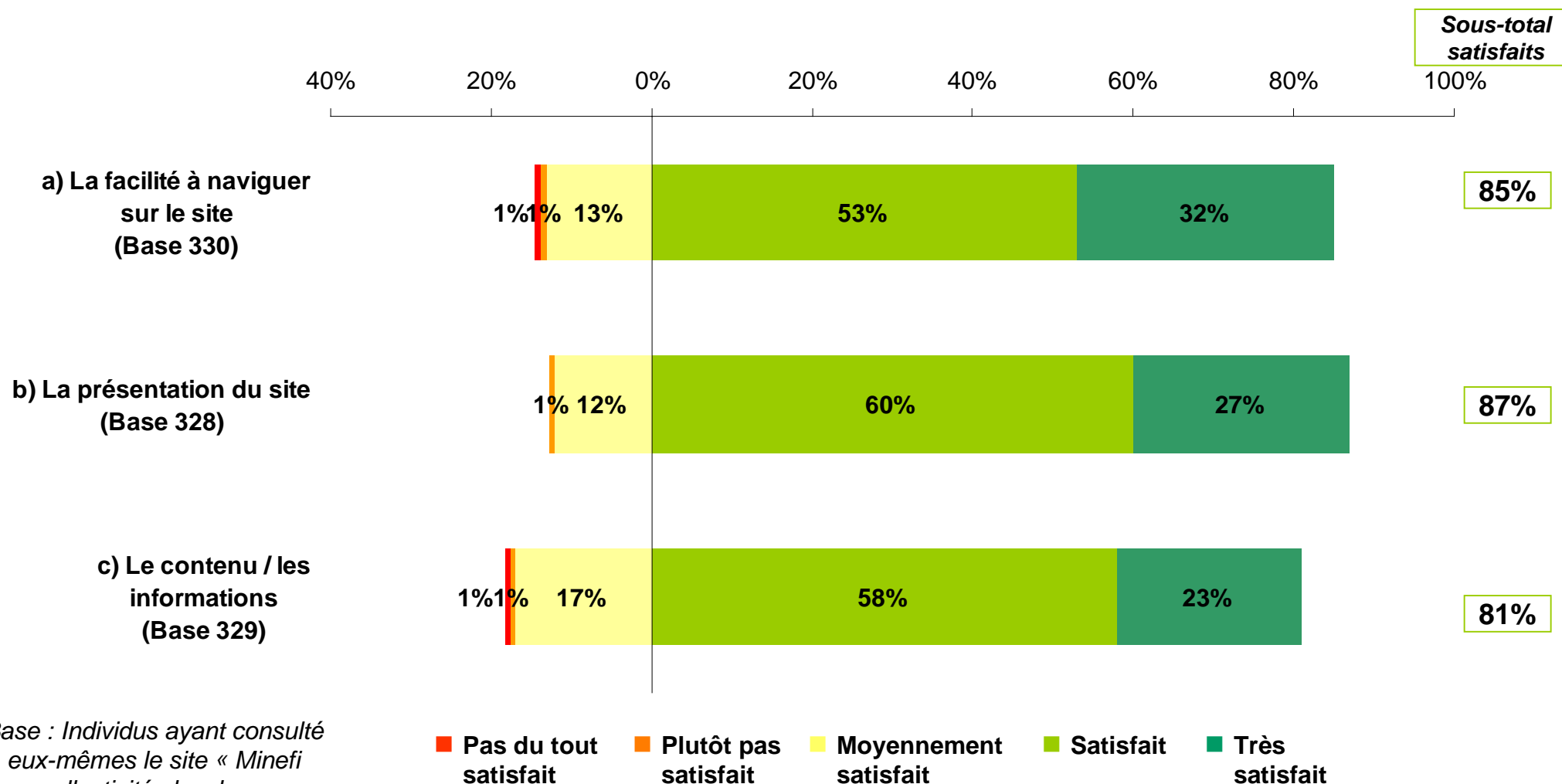


Base : Individus ayant consulté le site « Minefi collectivités locales » : 359

III – Communication / Information

Satisfaction concernant le site Internet « Minefi collectivités locales »

Q19. Avez-vous été satisfait de la facilité à naviguer sur le site, de la présentation du site et du contenu / des informations ?



III – Communication / Information

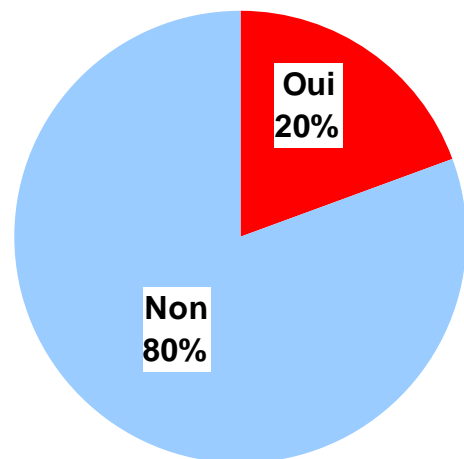
Cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics

Q22. Connaissez-vous la cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics ?

Q23. L'avez-vous, vous ou un membre de votre équipe, déjà contactée (par téléphone, fax ou mail...) ?

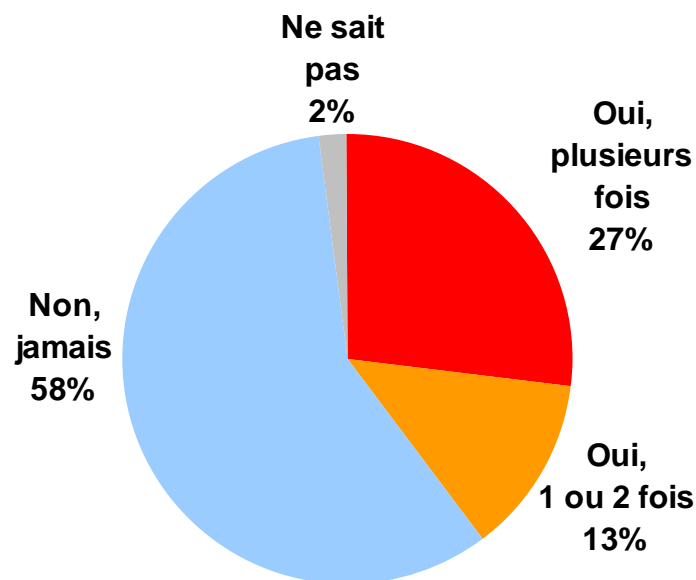
Q24. Avez-vous (ou cette personne) obtenu les réponses à vos questions ?

Connaissance de la cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics



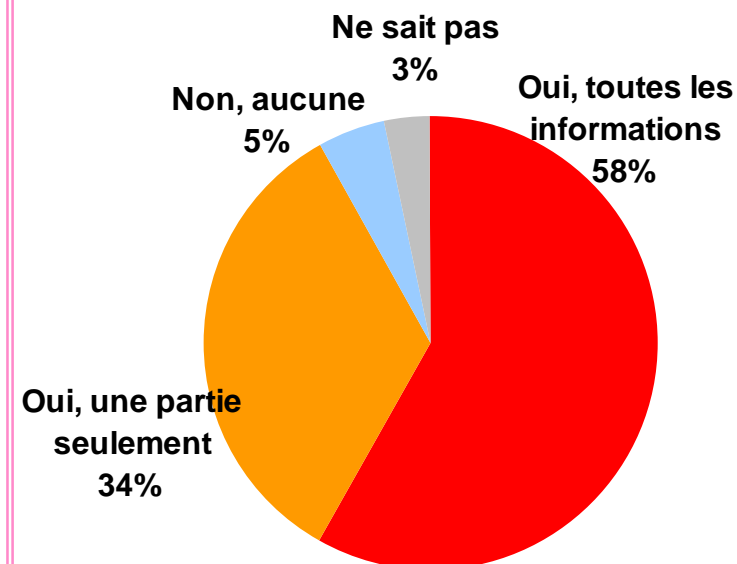
Base répondants : 800

Contacts de la cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics



Base : Individus connaissant la cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics : 156

Réponses obtenues de la cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics



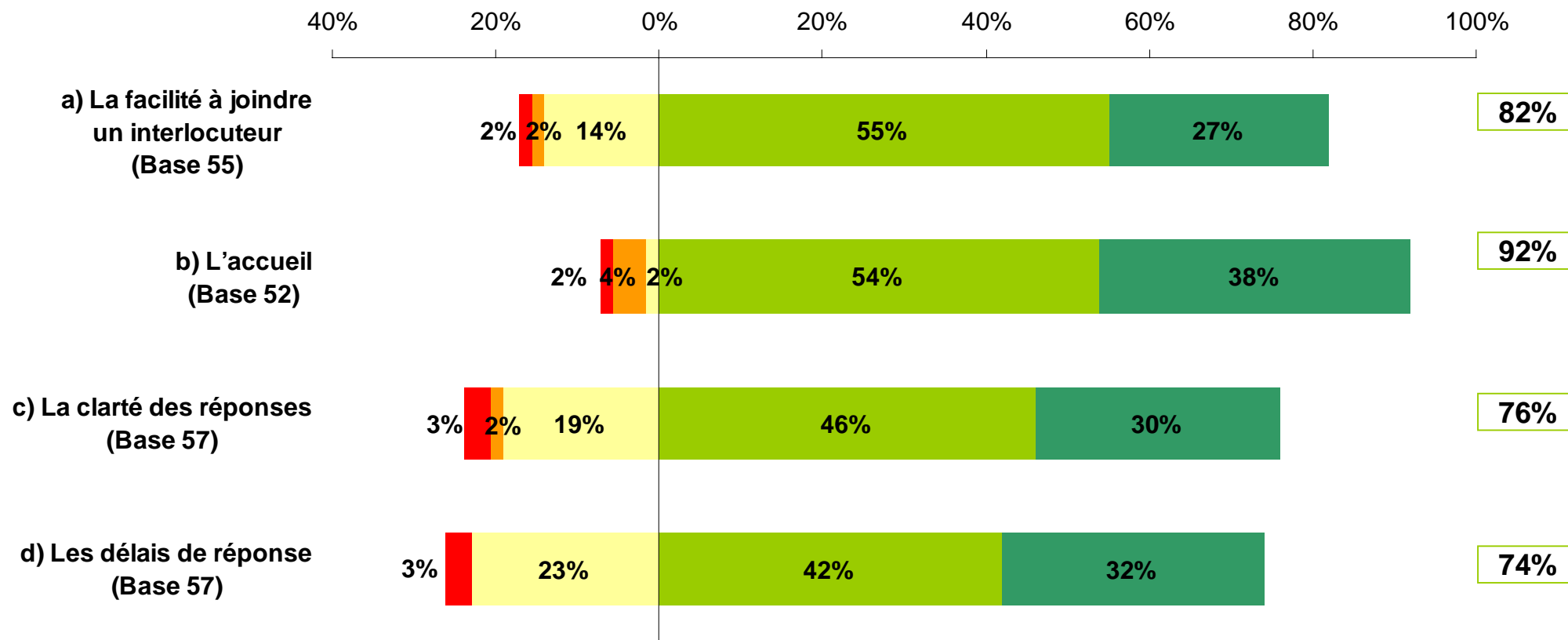
Base : Individus ayant contacté la cellule d'informations juridiques : 62

III – Communication / Information

Satisfaction vis-à-vis de la cellule d'informations juridiques aux acheteurs publics

Q25. Avez-vous été satisfait de la facilité à joindre un interlocuteur, de l'accueil, de la clarté des réponses et des délais de réponse ?

**Sous-total
satisfaits**



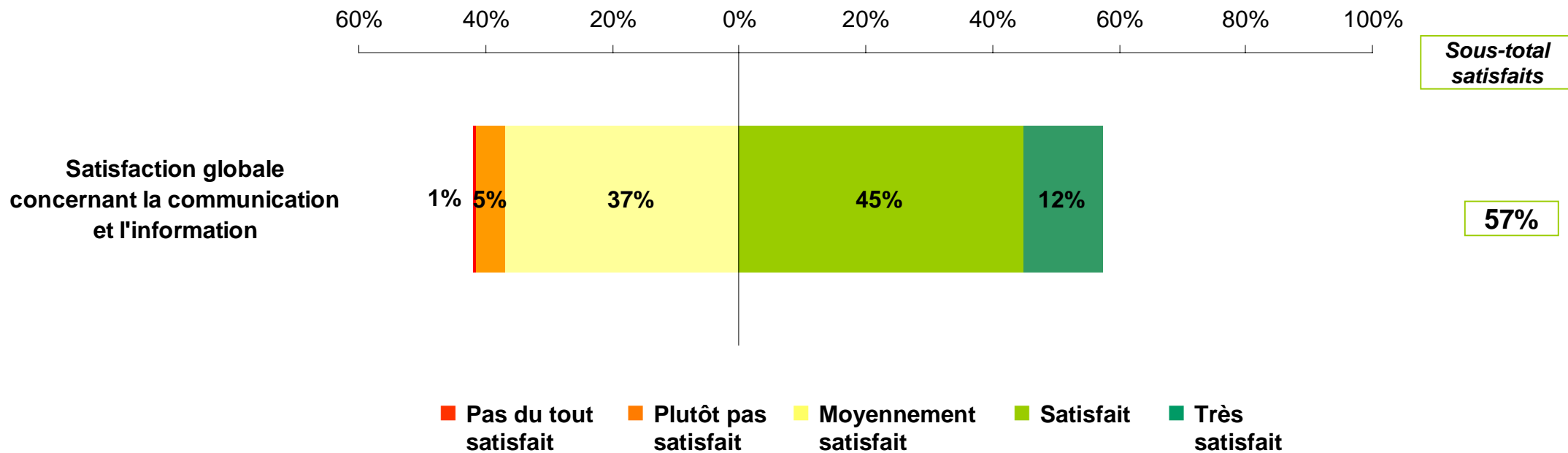
Base : Individus ayant contacté eux-mêmes la cellule d'informations juridiques

Pas du tout satisfait **Plutôt pas satisfait** **Moyennement satisfait** **Satisfait** **Très satisfait**

III – Communication / Information

Satisfaction globale vis à vis du Trésor Public

Q29. D'un point de vue global, quel est votre niveau de satisfaction concernant la communication et l'information de la part du Trésor Public ?



Base répondants : 782

IV – Prestation

Rappel : le taux de satisfaits sur ce thème est de 82%

- **Une forte satisfaction en ce qui concerne l'ensemble des prestations des comptables.**
 - 93% des répondants sont satisfaits des conseils de leur comptable en matière de recette.
 - 92% en matière de conseils budgétaires et financiers, avec 54% de très satisfaits (score très élevé).
 - 92% de leurs interventions lors de la procédure budgétaire (49% de très satisfaits)
 - 93% de leurs prestations en matière de gestion de la dette (55% de très satisfaits).
 - 86% de leurs conseils liés à la maîtrise des délais de paiement, avec un taux de très satisfaits moins élevé mais néanmoins très satisfaisant (40%)
 - 86% de leurs connaissances juridiques, avec un taux de répondants très satisfaits de 37%, restant néanmoins un très bon score.

- **En particulier, les élus et secrétaires de mairies sont les plus nombreux à en être très satisfaits.**

- **De plus, comme pour les autres thèmes abordés, plus la taille de la collectivité augmente, plus le pourcentage de très satisfaits diminue.**

■ Mais ce sont des prestations dans l'ensemble assez peu utilisées...

- Une intervention limitée dans la procédure budgétaire et la gestion de la dette. Seuls 15% font appel au comptable à tous les stades de la procédure budgétaire (préparation du budget, après la préparation du budget mais avant le vote, en cours d'exécution). Ils font plus appel à lui à certaines étapes : 46% font appel à lui lors de la préparation et 49% en cours d'exécution. Cependant, 78% le font intervenir au moins dans une des étapes.
- En particulier, au sein des départements et régions, il intervient en majorité en cours d'exécution du budget ou n'intervient pas du tout. Ceci est valable d'une manière plus générale dans les grandes collectivités.
- En revanche, dans les petites collectivités, il intervient plutôt lors de la préparation du budget que ce soit avant ou après le vote.
- Cependant, on note une absence d'intervention dans les grandes collectivités en ce qui concerne la gestion de la dette. En revanche, les élus le font intervenir ainsi que les secrétaires de mairies.
- Ceux qui le font intervenir le moins sont les plus insatisfaits.
- Seuls 25% ont recours à lui pour analyser l'endettement de la collectivité, et 21% pour connaître leur capacité à investir.

■ Une intervention méconnue dans le cadre financier

- 39% ne reçoivent pas de fiches financières dont 50% qui n'en connaissaient pas l'existence (seuls 12% d'entre eux n'en souhaitent pas). Parmi ceux qui souhaiteraient en recevoir (79% de ceux qui n'en reçoivent pas), 50% les souhaiteraient avant le vote du budget primitif. Ceci est vrai en majorité au sein des petites collectivités, en revanche, pour les grandes collectivités, ils sont plus nombreux à les souhaiter avant le vote du compte administratif.
- Ce sont davantage les petites collectivités qui reçoivent des fiches financières, en particulier les communes et c'est au sein des EPCI que cela se fait le plus rarement. Les petites collectivités en sont les plus satisfaites et les responsables des finances le moins.
- 63% de ceux qui les reçoivent les ont sous forme de commentaires écrits mais n'ont pas de présentation orale. Toutefois, 81% en sont satisfaits.
- 64% reçoivent une analyse de la situation financière et 84% de ceux qui n'en n'ont pas en souhaiteraient. 40% de ceux qui n'en reçoivent pas attribuent cette méconnaissance au comptable qui ne leur en a jamais proposé. Seuls 6% les font eux mêmes ou font appel à quelqu'un d'autre pour les avoir. Une personne sur deux reçoit une analyse avec des commentaires écrits mais pas de présentation orale.
- Ce sont les communes ou encore les petites collectivités qui en reçoivent le plus, de même qu'au niveau des fonctions, ce sont les élus ou secrétaires de mairies qui les reçoivent.

■ **Une très faible intervention dans le domaine de consolidation des comptes, de même qu'en matière de recette.**

- Seuls 19% ont des attentes dans ce domaine vis à vis du comptable, dont 86% pour disposer d'une vision globale de leur situation financière. Ce sont majoritairement les grandes collectivités qui ont des attentes ou encore les communes ou EPCI de plus de 10 000 habitants. Les communes de moins de 3500 habitants sont seulement 12% à avoir des attentes dans ce domaine. De même que ce sont les Directeurs / DGA et les responsables financiers qui sont les plus nombreux à en avoir face aux secrétaires de mairies et adjoints administratifs.
- Les départements et régions sont particulièrement intéressés par la possibilité d'avoir une vision globale de leur situation financière, les communes et EPCI ont, en plus, l'objectif de faciliter et enrichir leur communication financière. Ce dernier constat est valable pour les secrétaires / adjoints administratifs, DG/DGA et responsables financiers alors que les élus sont très intéressés, en plus du fait d'avoir une vision globale, par la possibilité de disposer davantage d'atouts dans le cadre des négociations.

■ **Seuls 20% lui demandent des conseils en matière de recette et 93% d'entre eux en sont satisfaits.**

■ **Une bonne intervention dans la mise en place d'une gestion de recouvrement.**

- 30% pensent le solliciter et 35% répondent qu'il le fait déjà. Ce sont les départements et régions qui le font le plus intervenir ou encore les grandes collectivités. Les élus et secrétaires de mairies sont moins nombreux que les directeurs et responsables financiers à souhaiter cette intervention.
- Cette intervention se fait pour 73% dans le cadre d'une collaboration pour la mise en place d'une politique de recouvrement de contentieux. Pour 36%, le comptable leur fournit les éléments nécessaires sur le rythme d'exécution du budget et favorise la mise en place ou le développement des régies de recettes. 79% se disent satisfaits de cette intervention.

■ **53% le sollicite en matière de conseil juridique lié à la commande publique**

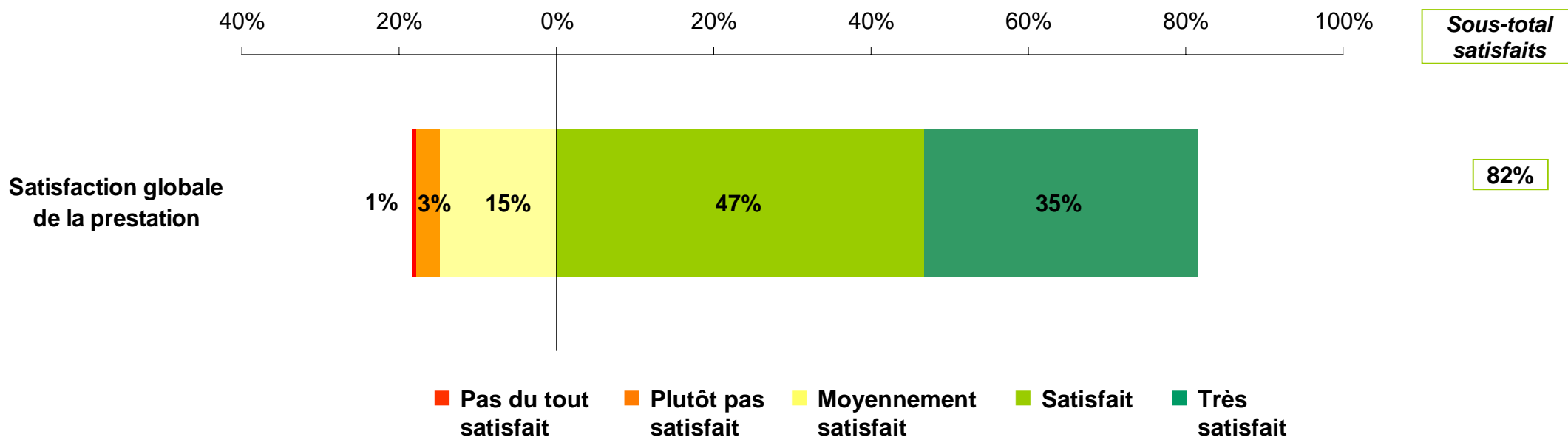
- mais cela se fait de façon occasionnelle (seuls 10% souvent). Cela est plus fréquent au niveau des grandes collectivités.
- 67% estiment que le comptable assure un paiement rapide des mandats et 53% se sentent informer en cas de difficultés de paiement.
- 86% sont satisfaits de l'intervention du comptable dans le conseil lié à la maîtrise des délais de paiement. On note cependant moins de satisfaits au sein des grandes collectivités.
- **Une charte de partenariat encore méconnue et inutilisée. Seuls 15% en ont déjà signé une et 82% d'entre eux en sont satisfaits. Les départements et régions sont les plus nombreux pour lesquels c'est en cours.**

L'intervention du comptable reste limitée dans certains domaines, due parfois à une méconnaissance de ses prestations éventuelles. Mais on note une grande satisfaction de son intervention, quelque soit le domaine.

IV – Prestation

Satisfaction globale

Q60. D'une façon générale, êtes-vous satisfait de l'intervention du comptable en matière de prestation (informations, réponses aux questions, formation, analyse...)?

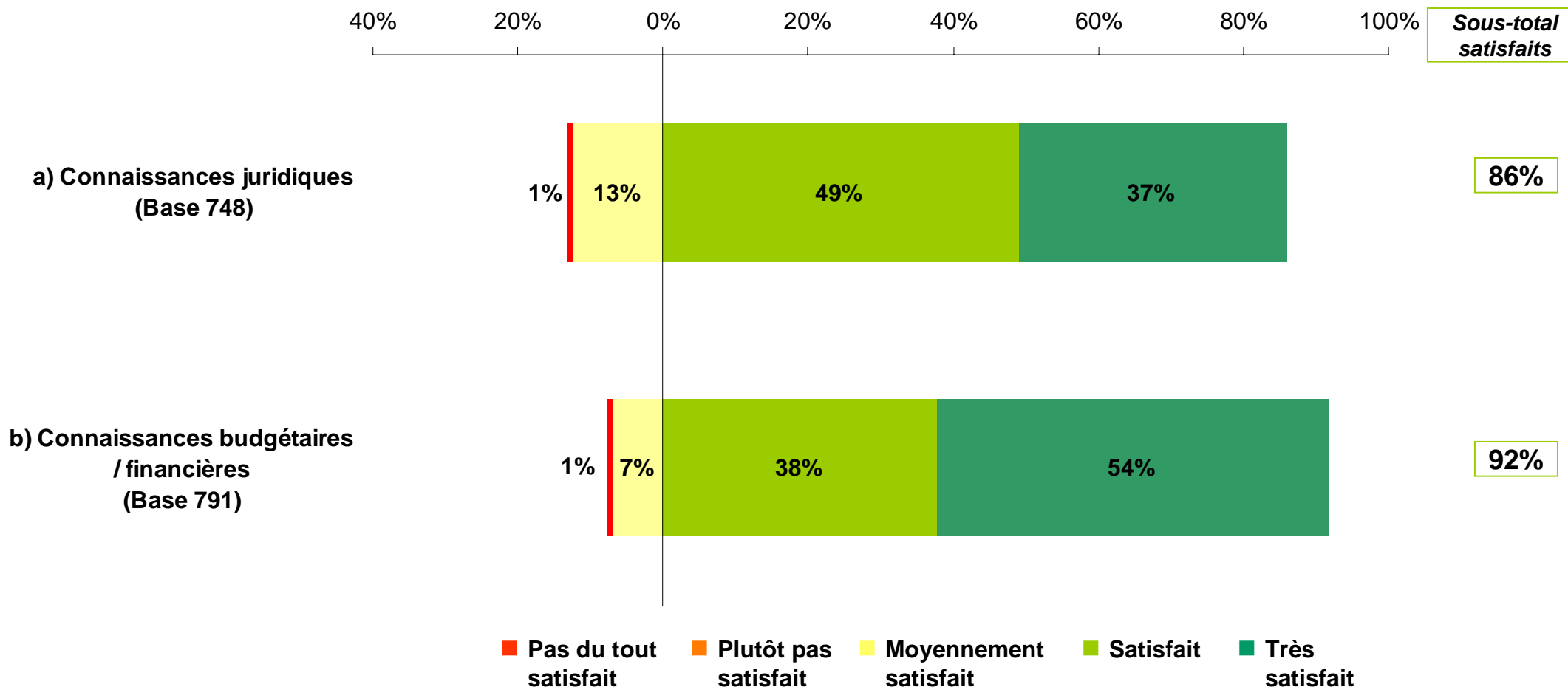


Base répondants : 798

IV – Prestation

Satisfaction concernant les connaissances du Comptable du Trésor Public

Q30. Êtes-vous satisfait du comptable au niveau de ses connaissances juridiques et de ses connaissances budgétaires / financières ?

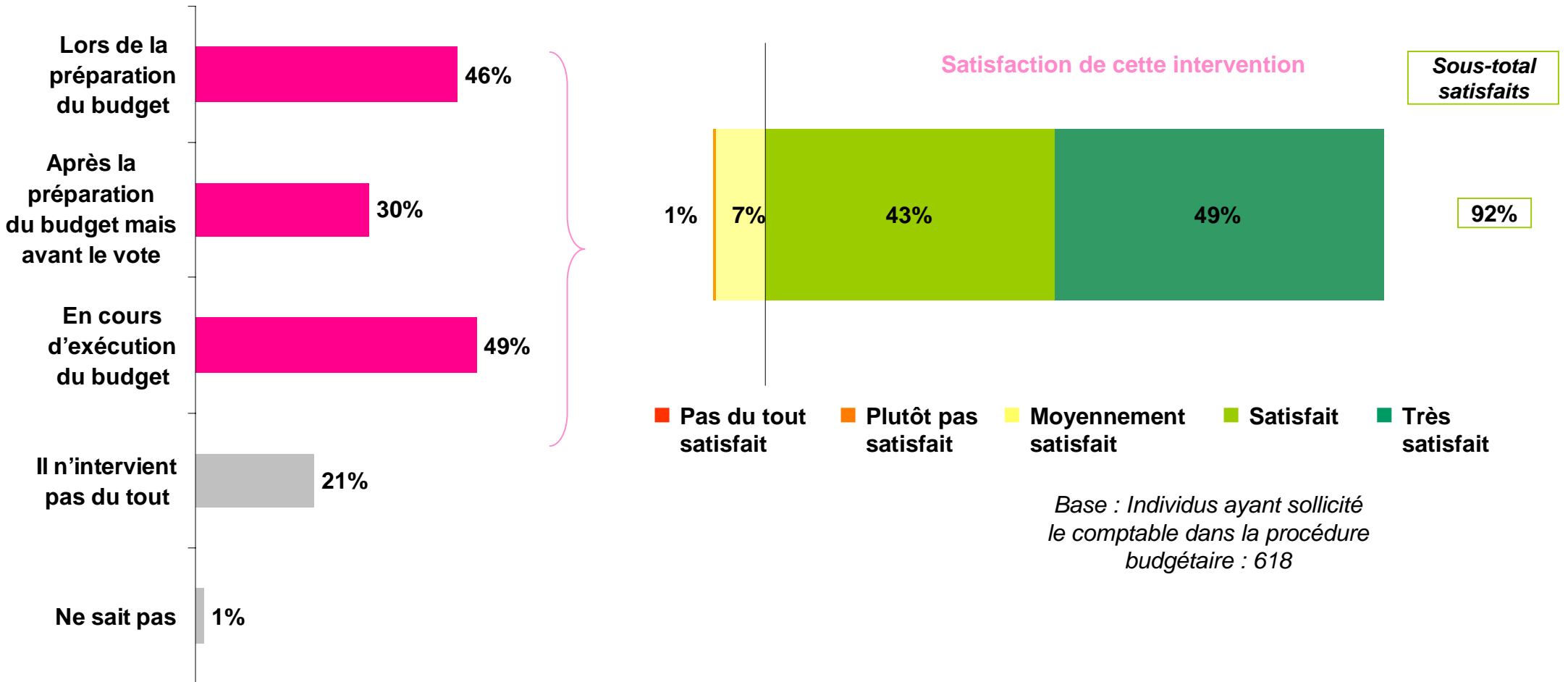


IV – Prestation

Satisfaction de la prestation concernant la procédure budgétaire

Q33. A quel moment sollicitez-vous le comptable dans la procédure budgétaire ?

Q34. Êtes-vous satisfait de cette intervention ?



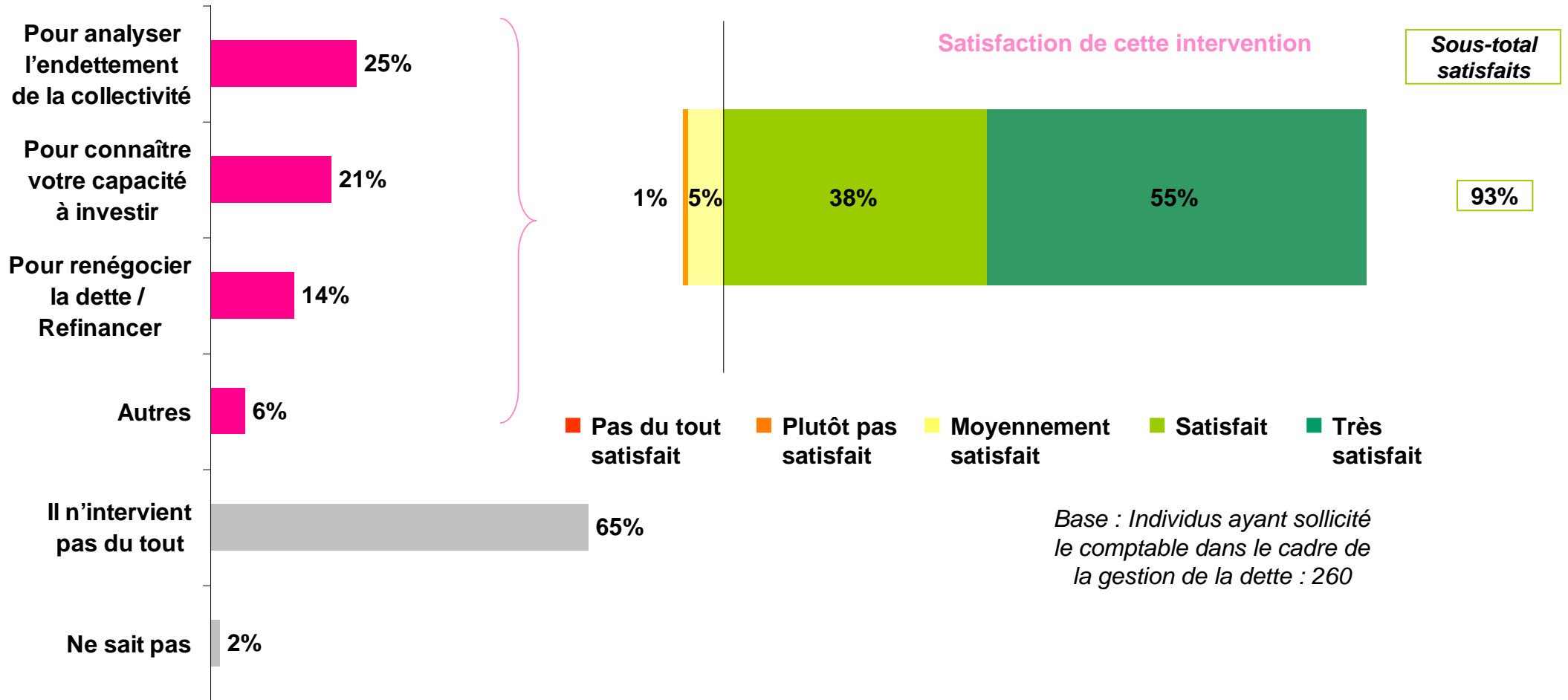
Base répondants : 800

IV – Prestation

Satisfaction de la prestation concernant la gestion de la dette

Q37. Sollicitez-vous le comptable dans le cadre de la gestion de la dette ?

Q38. Êtes-vous satisfait de cette intervention ?



Base répondants : 800

Base : Individus ayant sollicité le comptable dans le cadre de la gestion de la dette : 260

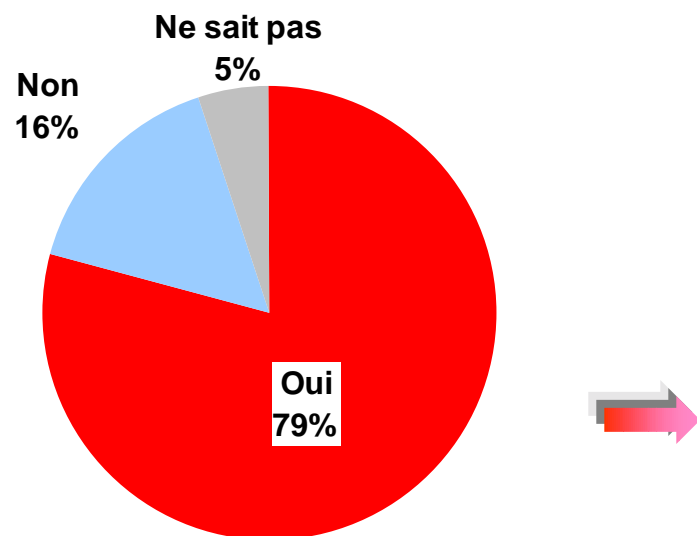
IV – Prestation

Fiches financières

Q41. Souhaiteriez-vous en recevoir ?

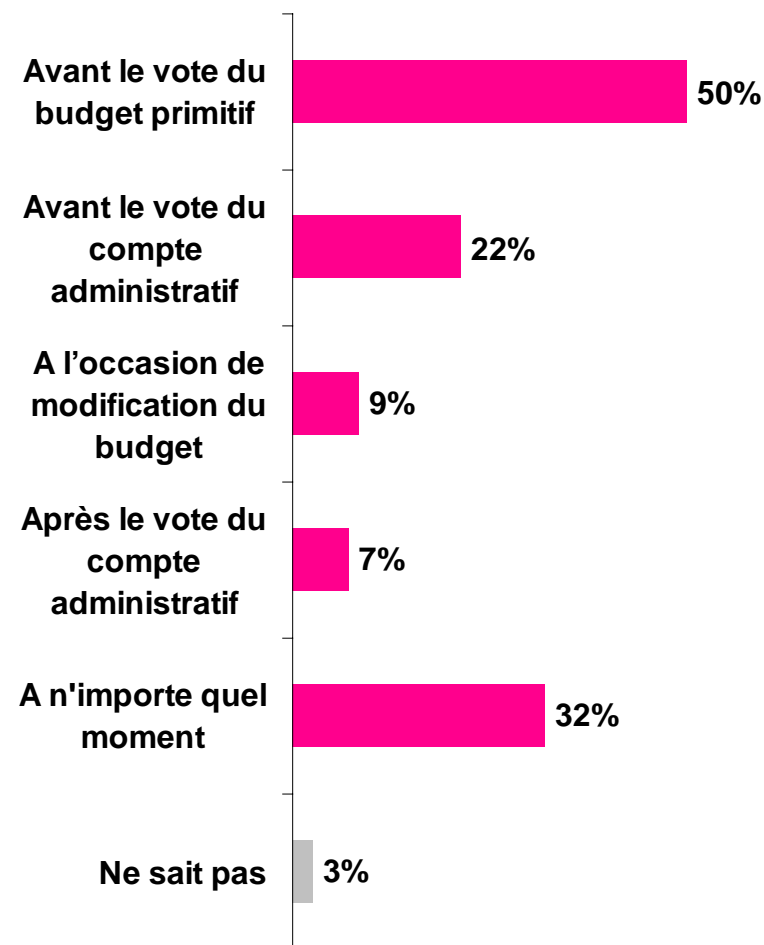
Q42. A quel moment souhaiteriez-vous les recevoir ?

Souhaite recevoir des fiches financières



Base : Individus ne recevant pas de fiches financières : 300

Moment de réception

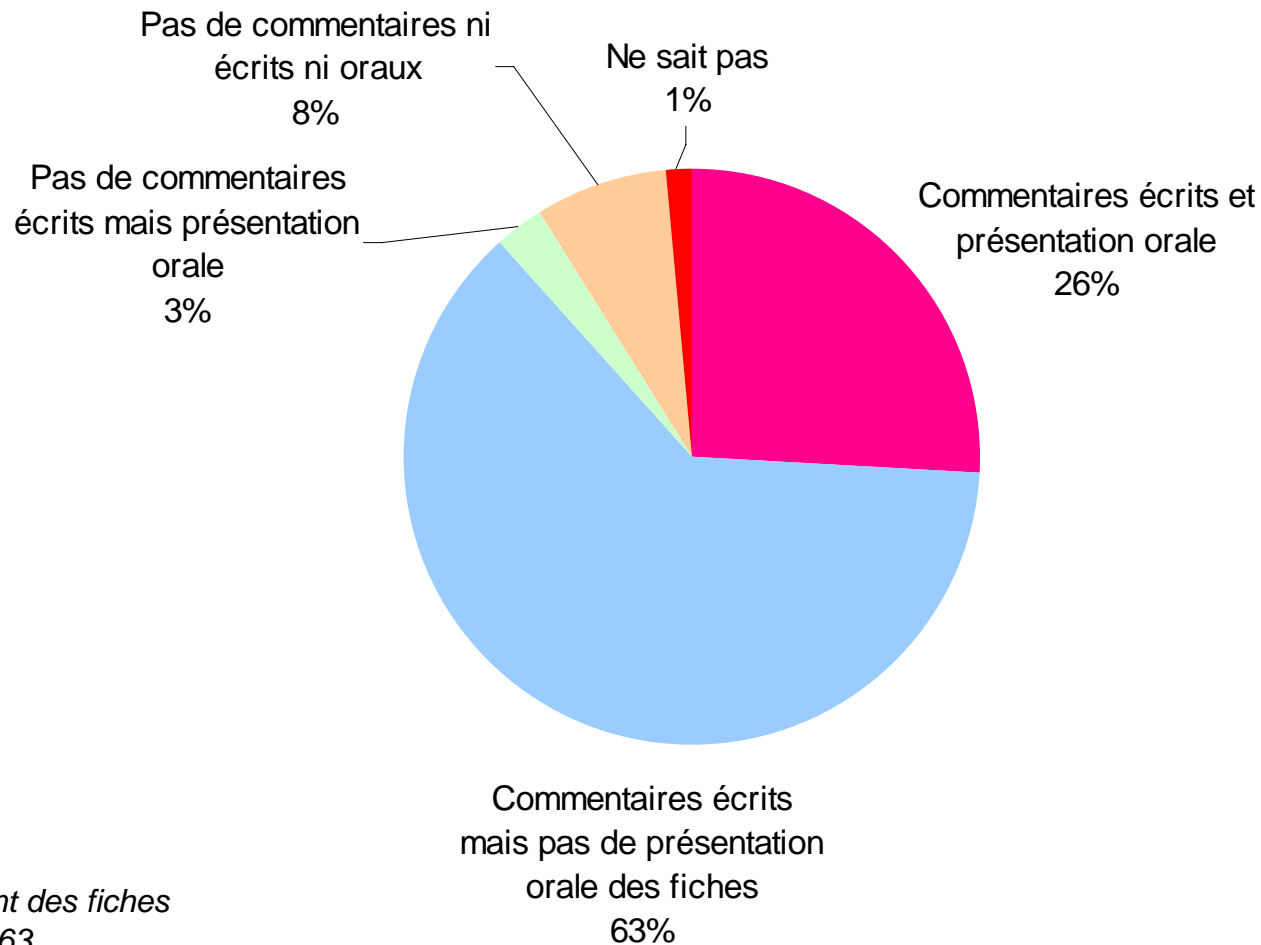


Base : Individus souhaitant recevoir des fiches financières : 236

IV – Prestation

Fiches financières

Q43. De quelle façon cette information vous est-elle présentée ?

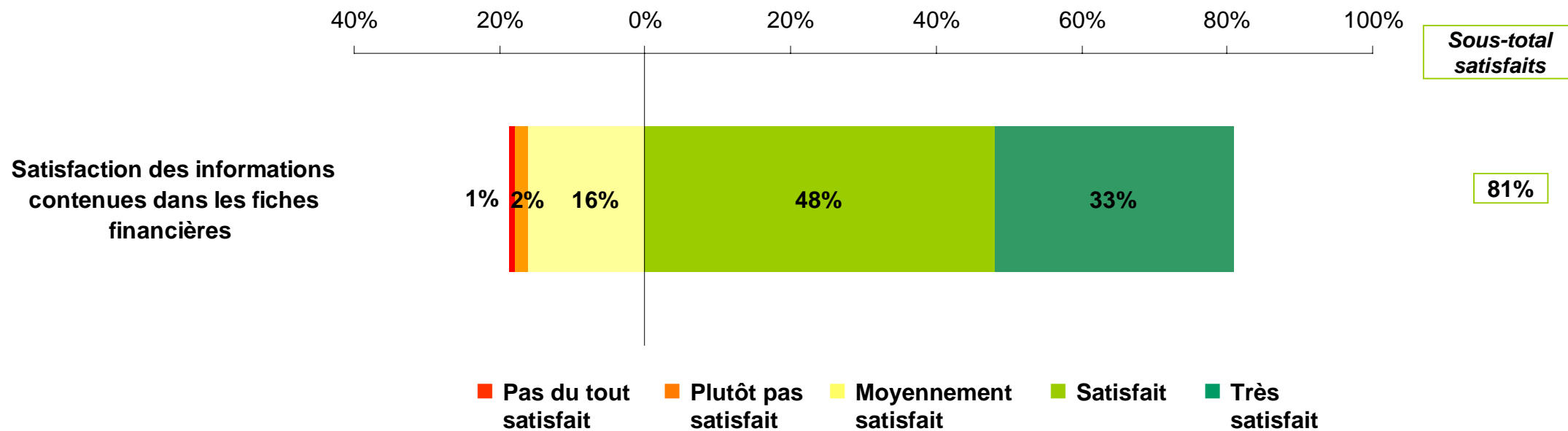


Base : Individus recevant des fiches financières : 463

IV – Prestation

Satisfaction des fiches financières

Q44. Êtes-vous satisfait des informations restituées par l'intermédiaire de ces fiches ?



Base : Individus recevant des fiches financières : 455

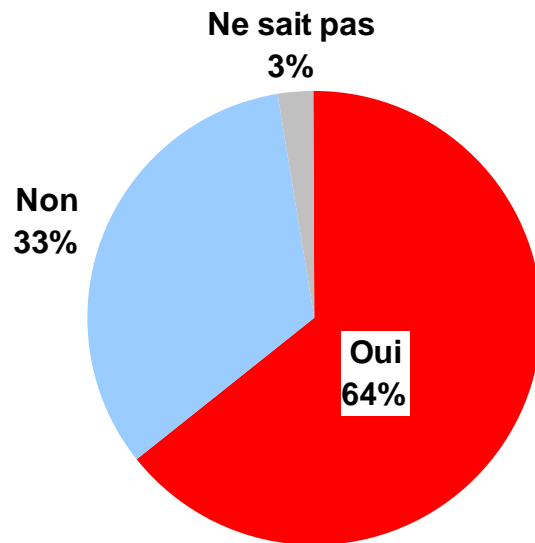
IV – Prestation

Analyse de la situation financière de la collectivité

Q45. Avez-vous déjà reçu une analyse de la situation financière de la collectivité ?

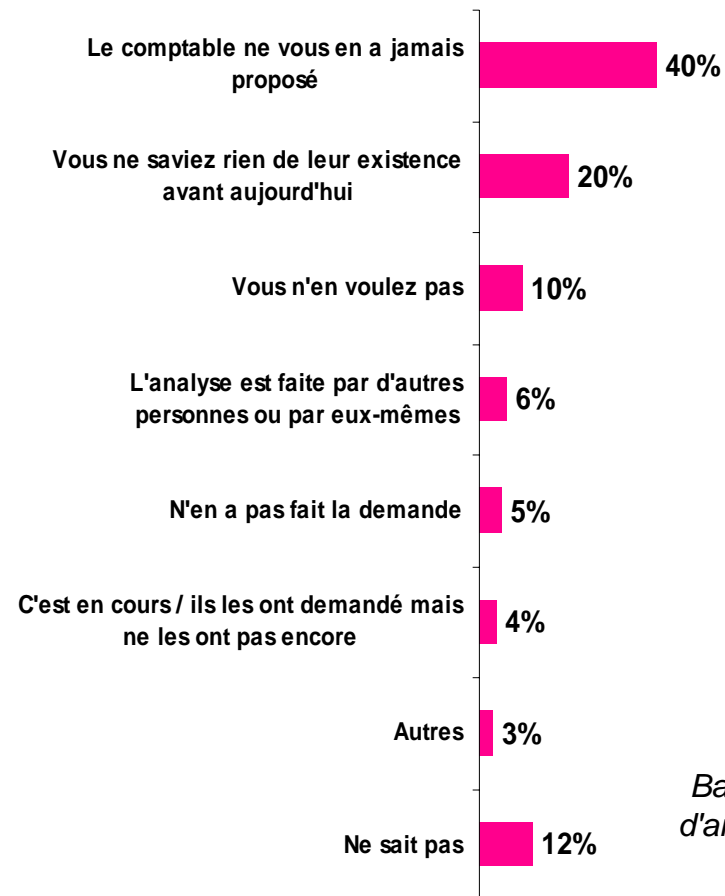
Q46. Pourquoi ?

Réception d'une analyse de la situation financière de la collectivité



Base répondants : 800

Raisons de non réception



Base : Individus ne recevant pas d'analyse de la situation financière de la collectivité : 266

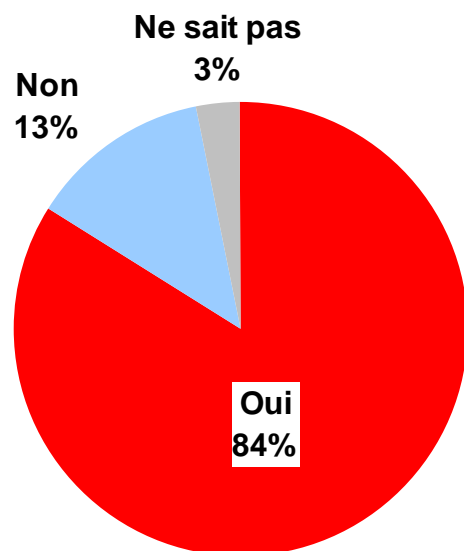
IV – Prestation

Analyse de la situation financière de la collectivité

Q47. Souhaiteriez-vous en recevoir ?

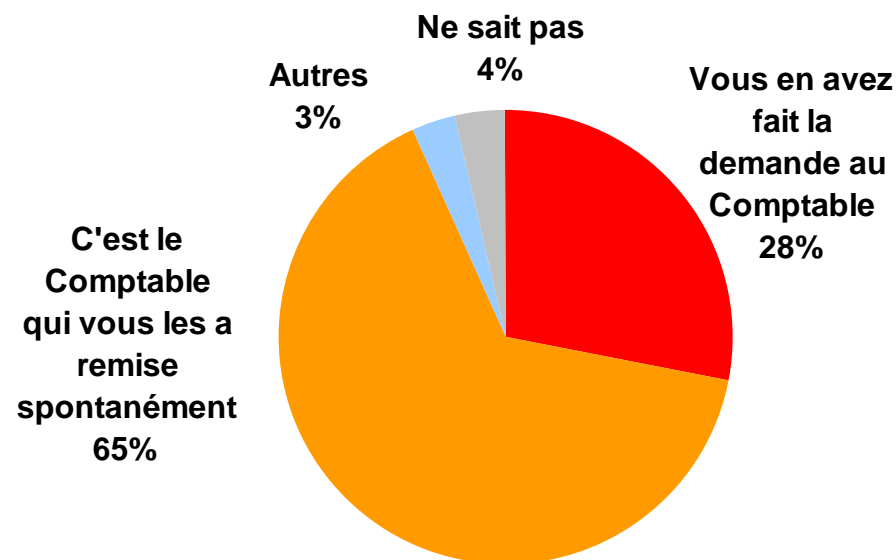
Q48. Qui est à l'origine de la demande ?

Souhaite recevoir une analyse de la situation financière de la collectivité



Base : Individus ne recevant pas d'analyse de la situation financière de la collectivité : 261

Origine de la demande



Base : Individus recevant une analyse de la situation financière de la collectivité : 513

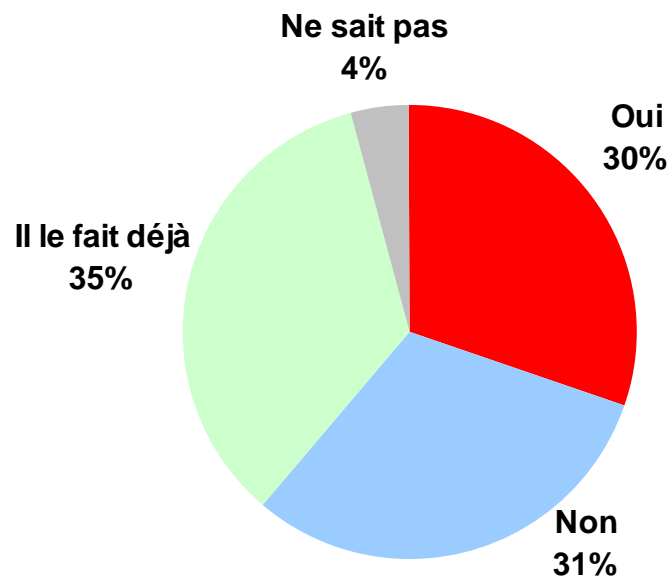
IV – Prestation

Intervention dans la mise en place de gestion de recouvrement

Q83. Souhaiteriez-vous que le comptable vous sollicite pour mettre en place une politique de gestion de recouvrement ?

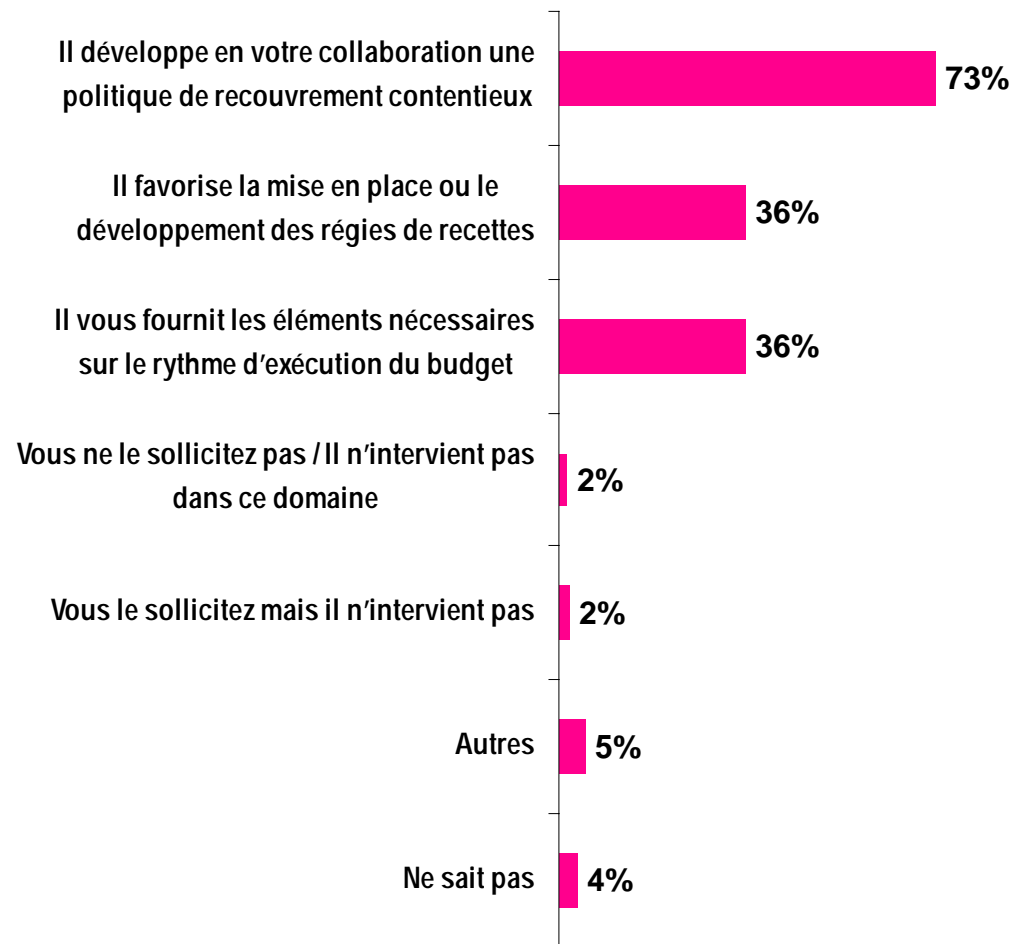
Q51. Dans quelle mesure intervient-il ou interviendrait-il ?

Souhaite être sollicité pour la mise en place d'une politique de gestion de recouvrement



Base répondants : 800

Intervention du comptable

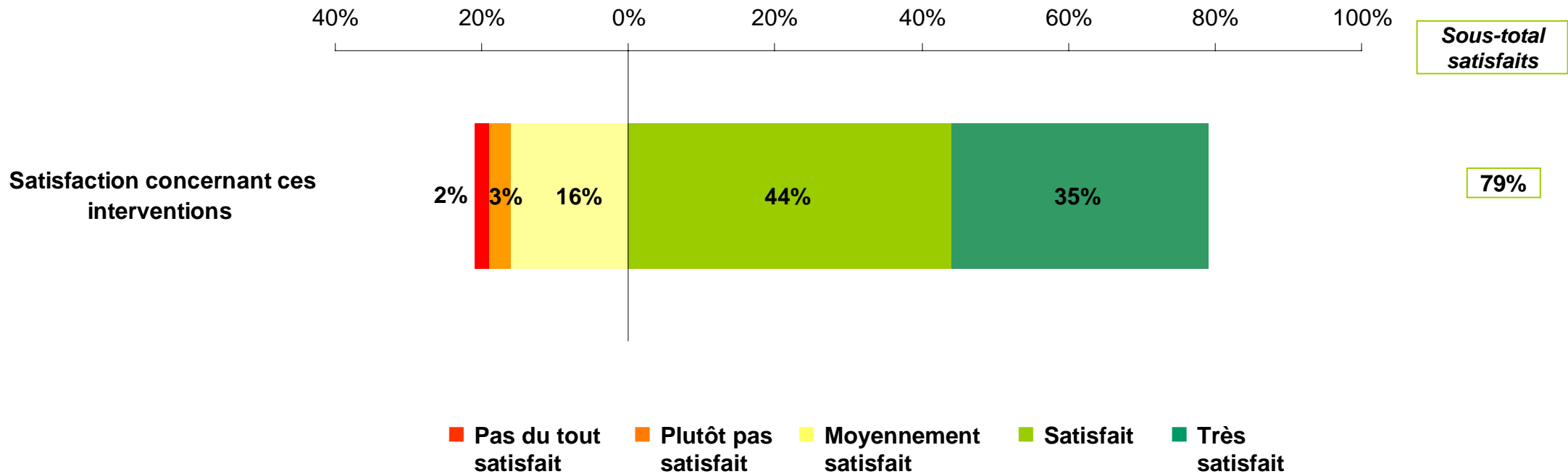


Base : Individus souhaitant être ou étant sollicité pour la mise en place d'une politique de gestion de recouvrement : 520

IV – Prestation

Intervention dans la mise en place de gestion de recouvrement

Q52. Êtes-vous satisfait de cette (ces) intervention(s) ?



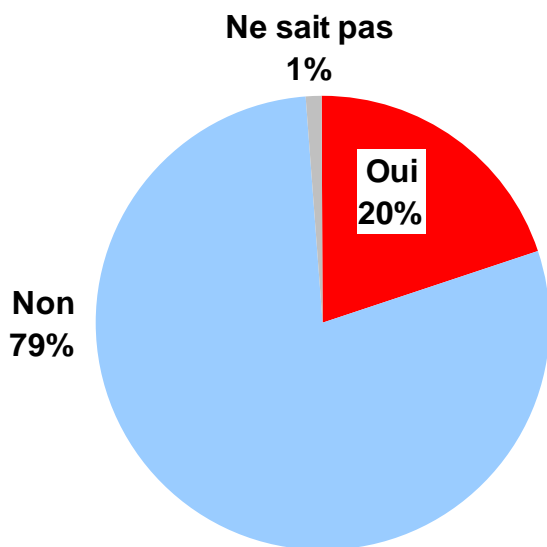
Base : Individus bénéficiant de l'intervention du comptable en matière de gestion de recouvrement : 422

IV – Prestation

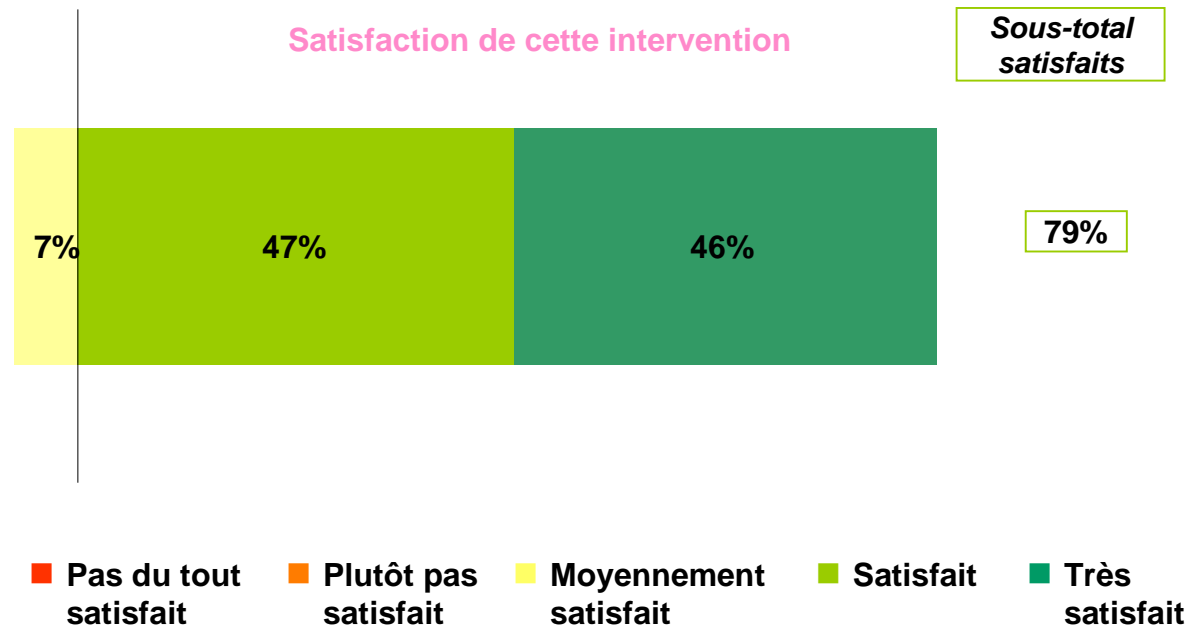
Satisfaction concernant les conseils en matière de recette

Q53. Le comptable vous conseille-t-il en matière de recette, par exemple : dotations, subventions, impôts locaux, emprunts... ?

Q54. Êtes-vous satisfait de cette intervention ?



Base répondants : 800



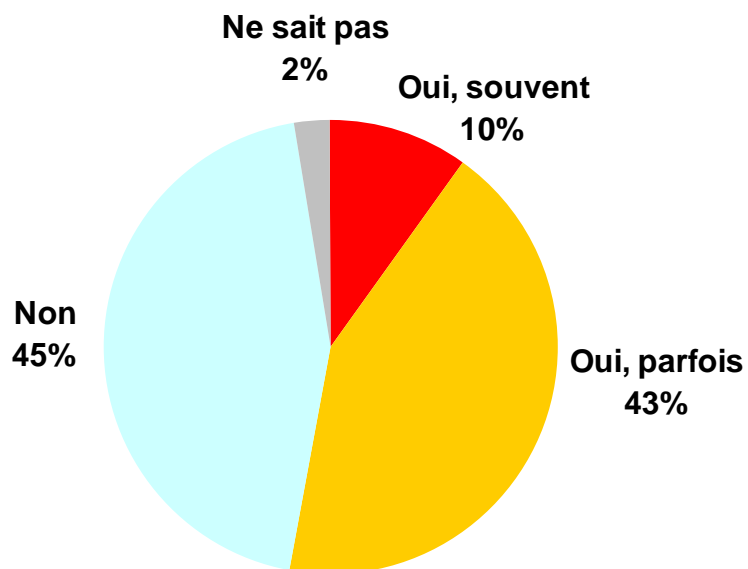
Base : Individus ayant bénéficié de conseils en matière de recette : 159

IV – Prestation

Conseils juridiques liés à la commande publique

Q55. Sollicitez-vous le comptable dans le cadre de conseil juridique lié à la commande publique ?

Sollicite le comptable dans le cadre de conseil juridique lié à la commande publique



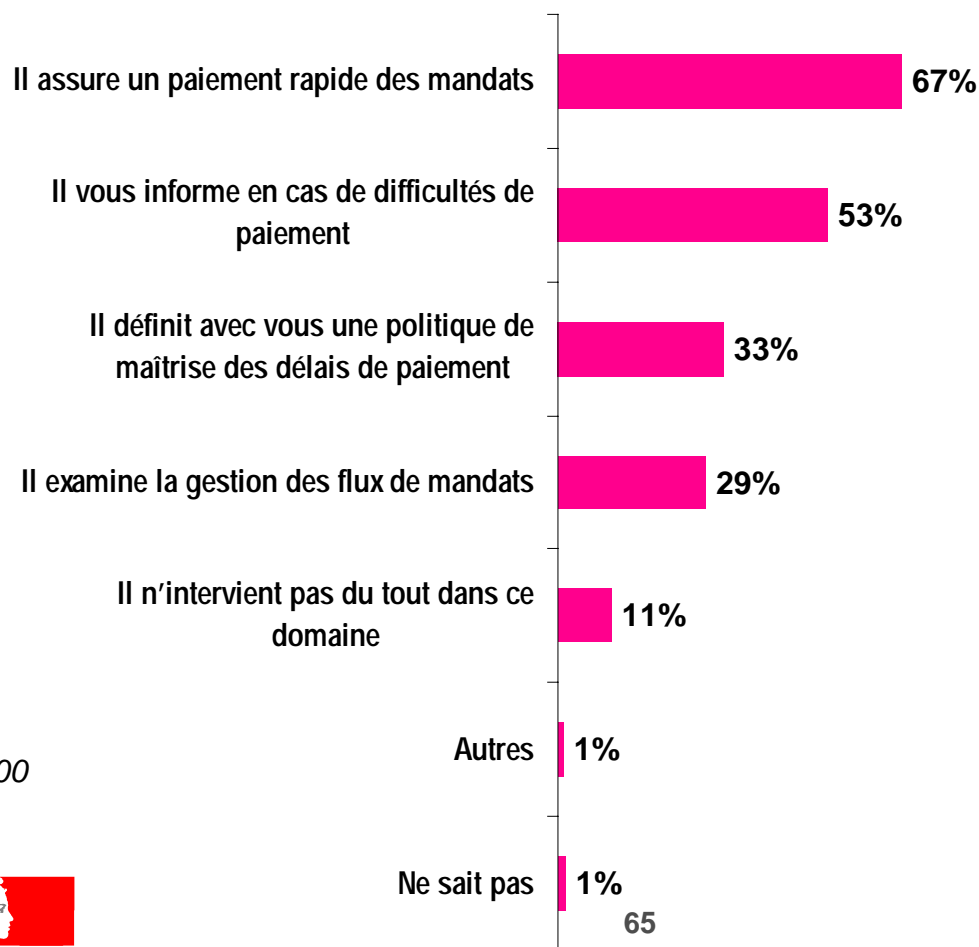
Base répondants : 800

IV – Prestation

Conseils liés à la maîtrise des délais de paiement

Q56. De quelle façon le comptable intervient-il dans le conseil lié à la maîtrise des délais de paiement ?

Intervention du comptable dans le conseil lié à la maîtrise des délais de paiement

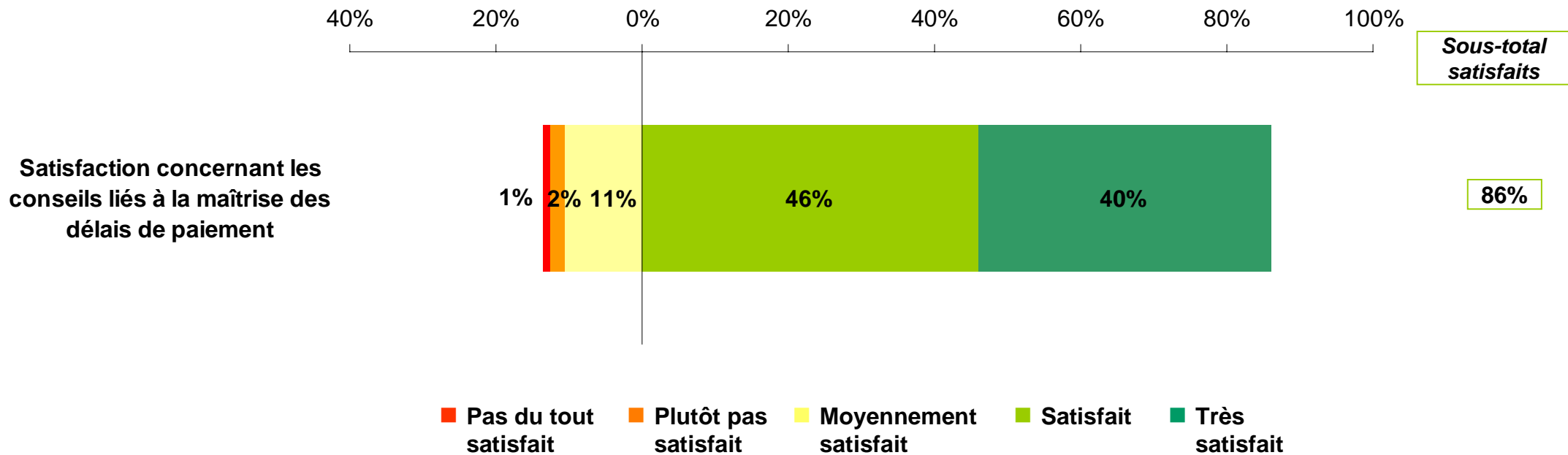


Base répondants : 800

IV – Prestation

Satisfaction concernant les conseils liés à la maîtrise des délais de paiement

Q57. Êtes-vous satisfait de cette intervention ?



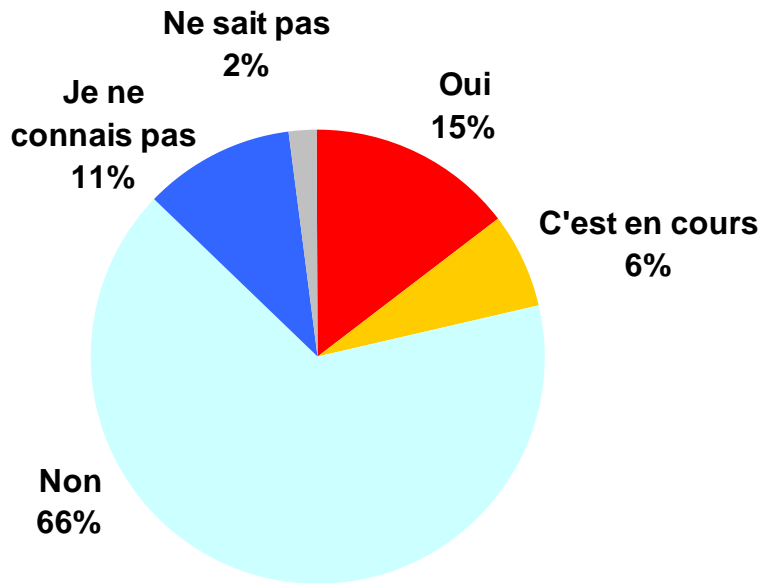
Base : Individus bénéficiant de l'intervention du comptable concernant les conseils liés à la maîtrise des délais de paiement : 693

IV – Prestation

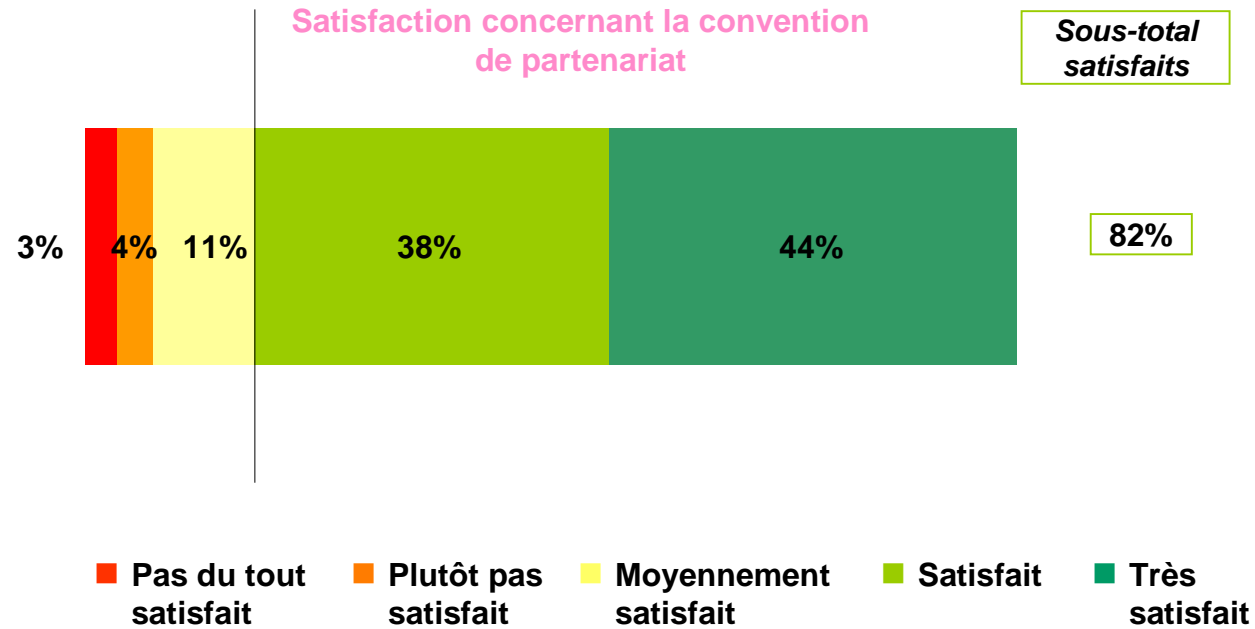
Satisfaction concernant la charte - convention de partenariat

Q58. Avez-vous déjà signé une charte ou convention de partenariat ?

Q59. En êtes-vous satisfait ?



Base répondants : 800



Base : Individus ayant signé une charte ou convention de partenariat : 109

V – Évolution du rôle du comptable

- **Une perception du rôle du comptable limitée à la comptabilisation, sa mission de base :**
 - Le rôle du comptable est perçu comme étant avant tout de comptabiliser (96% dont 70% de tout à fait d'accord), puis de contrôler (93% dont 64% de tout à fait d'accord). En ce qui concerne ce dernier point, ils sont moins nombreux à en être convaincus au sein des départements et régions ou encore dans les grandes collectivités.

- **accompagner reste important pour de nombreux interviewés (88%) et sécuriser vient ensuite avec 80%.**
 - Les directeurs généraux et DGA sont moins convaincus en ce qui concerne le rôle d'accompagner.
 - C'est dans les départements, les régions, les grandes collectivités que les pourcentages de pas du tout d'accord sont les plus élevés (90%).
 - 80% des répondants approuvant l'affirmation selon laquelle le rôle du comptable est d'accompagner, d'aider ou d'informer, font appel à leur comptable dans ce but. 87% pour le rôle de sécurisation. C'est davantage dans les petites communes que le comptable remplit déjà le rôle d'accompagner.

■ **Le rôle de conseiller n'est pas aussi important à leur yeux, 64% sont d'accord mais seuls 26% sont tout à fait d'accord avec ce rôle.**

- A l'inverse, les répondants approuvant les rôles de conseil de la part du comptable sont moindres, en particulier au sein des grandes collectivités.
- Dans ces grandes collectivités, on observe 11% de personnes tout à fait opposées à ce rôle et 15% dans les départements et régions. Ces pourcentages d'opposition montrent la réticence des collectivités au rôle de conseil de la part du comptable.
- De la même façon, 71% des répondants étant d'accord avec l'affirmation selon laquelle le rôle du comptable est de conseiller, ont effectivement recours à leur comptable dans ce domaine.

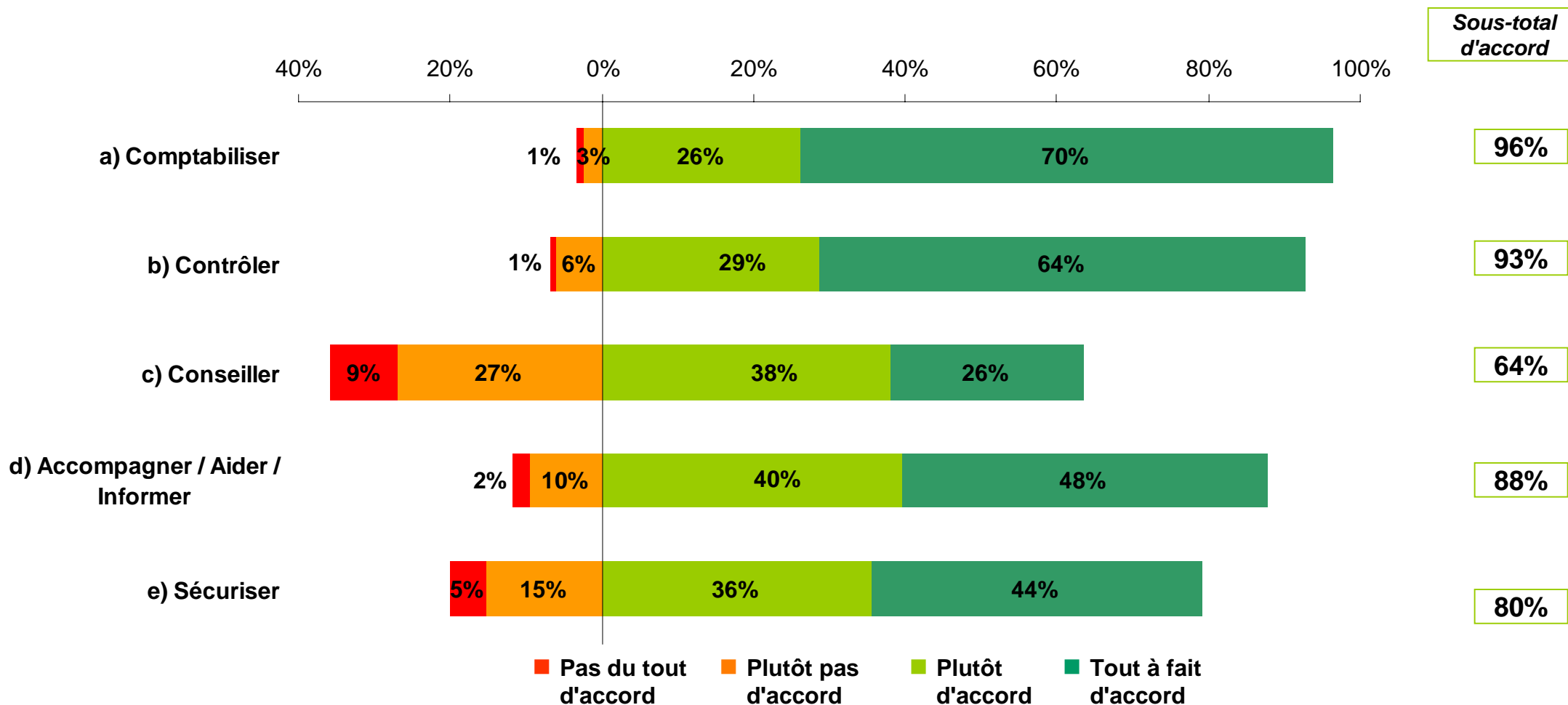
■ **Ce moindre recours aux comptables en matière de fonctions plus de conseil, se traduit par des attentes en terme d'amélioration dans ces domaines.**

- 45% des répondants affirmant que le rôle du comptable est également de conseiller, attendent des améliorations dans ce domaine.
- Il en est de même pour 38% de ceux affirmant que le rôle du comptable est d'accompagner, d'aider et d'informer.
- Ainsi que pour 33% de ceux affirmant que le rôle du comptable est de sécuriser.
- Ce sont les DG-DGA et responsables des Finances qui sont les plus opposés.
- Ce sont surtout les grandes collectivités, les départements et les régions qui ont des attentes fortes en matière d'évolution du rôle du comptable.
- Les DG-DGA et responsables des Finances sont ceux qui ont également les attentes les plus fortes.

V – Évolution du rôle du comptable

Définition du rôle du comptable

Q61. Je vais vous lire un ensemble de fonctions que peut remplir le Comptable. Pour chacune d'entre elles vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ? D'après vous, le rôle du Comptable est en partie de...



Base répondants : 800

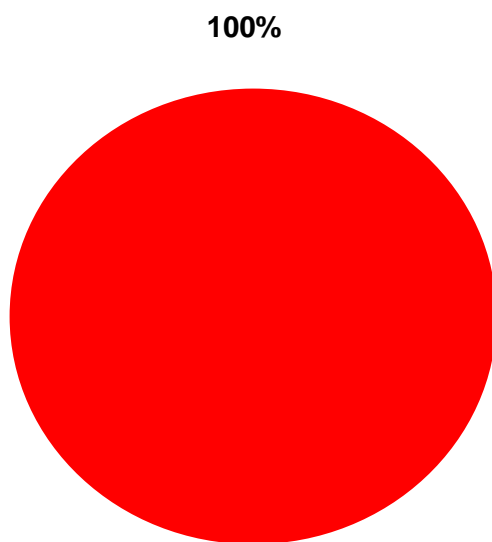
V – Évolution du rôle du comptable

Rôle du comptable dans la collectivité

Pour chacune des fonctions citées :

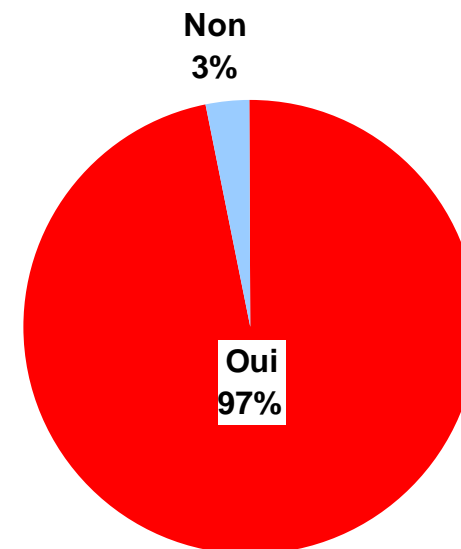
Q68. Est-ce que le comptable remplit déjà ce rôle dans votre collectivité ?

a) Comptabiliser : Tenir la comptabilité communale, payer et encaisser, contrôler les mandats.



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de comptabiliser : 772

b) Contrôler : Il contrôle les mandats et les titres de recettes, vous alerte sur les problèmes de légalité, contrôle les budgets, les comptes...



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Contrôler : 743

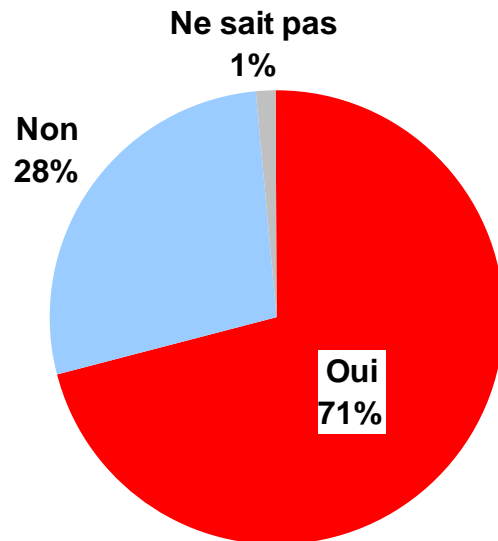
V – Évolution du rôle du comptable

Rôle du comptable dans la collectivité

Pour chacune des fonctions citées :

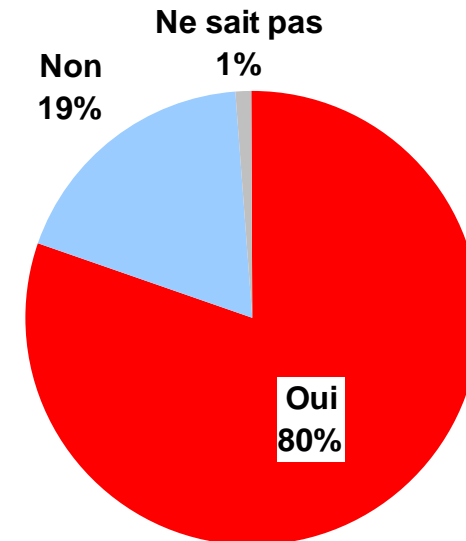
Q68. Est-ce que le comptable remplit déjà ce rôle dans votre collectivité ?

c) Conseiller : vous conseille sur ce que vous devriez faire, intervient en amont des projets... Il intervient comme un consultant le ferait



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Conseiller : 508

d) Accompagner / Aider / Informer : Il intervient quand vous le sollicitez, vous accompagne lors de vos projets et vous informe.



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est d'Accompagner : 702

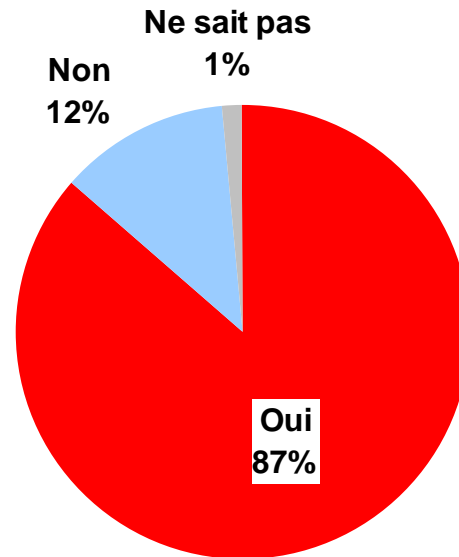
V – Évolution du rôle du comptable

Rôle du comptable dans la collectivité

Pour chacune des fonctions citées :

Q68. Est-ce que le comptable remplit déjà ce rôle dans votre collectivité ?

e) Sécuriser : Il vous sécurise sur la légalité des décisions que vous allez prendre.



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Sécuriser : 633

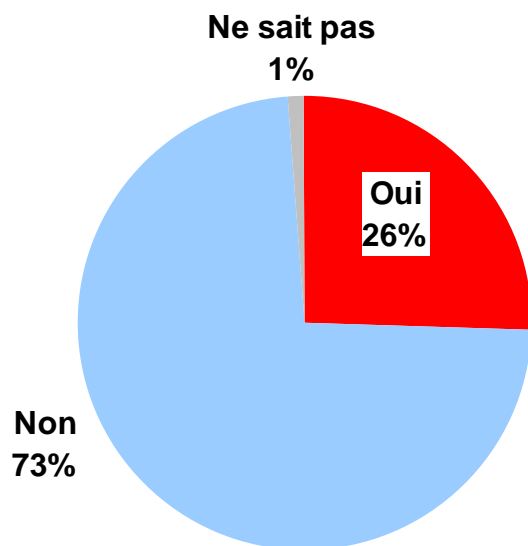
V – Évolution du rôle du comptable

Amélioration souhaitée du rôle du comptable dans la collectivité

Pour chacune des fonctions citées :

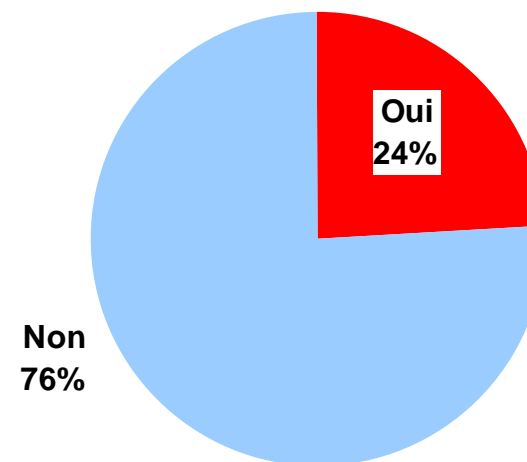
Q69. Attendez-vous une amélioration dans ce domaine ?

a) Comptabiliser : Tenir la comptabilité communale, payer et encaisser, contrôler les mandats.



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Comptabiliser : 772

b) Contrôler : Il contrôle les mandats et les titres de recettes, vous alerte sur les problèmes de légalité, contrôle les budgets, les comptes...



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Contrôler : 743

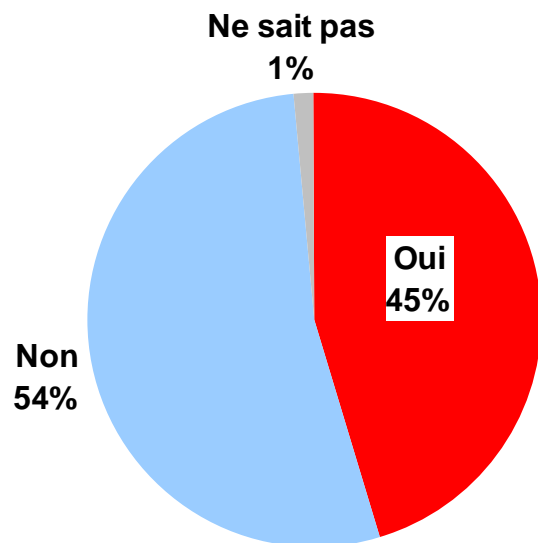
V – Évolution du rôle du comptable

Amélioration souhaitée du rôle du comptable dans la collectivité

Pour chacune des fonctions citées :

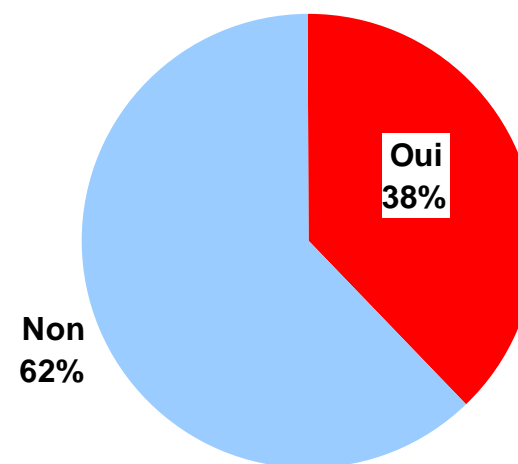
Q69. Attendez-vous une amélioration dans ce domaine ?

c) Conseiller : vous conseille sur ce que vous devriez faire, intervient en amont des projets... Il intervient comme un consultant le ferait



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Conseiller : 508

d) Accompagner / Aider / Informer : Il intervient quand vous le sollicitez, vous accompagne lors de vos projets et vous informe.



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est d'Accompagner : 702

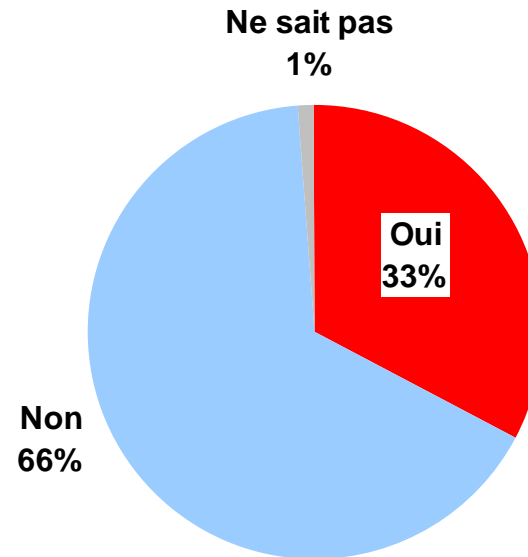
V – Évolution du rôle du comptable

Amélioration souhaitée du rôle du comptable dans la collectivité

Pour chacune des fonctions citées :

Q69. Attendez-vous une amélioration dans ce domaine ?

e) Sécuriser : Il vous sécurise sur la légalité des décisions que vous allez prendre.



Base : Individus pensant que le rôle du comptable est de Sécuriser : 633

VI – Position concurrentielle / Image

Des analyses financières réalisées dans le privé...

- **Ils sont 43% à faire appel à des intervenants privés dans des domaines où le comptable pourrait intervenir.**
 - Parmi eux, une personne sur deux le fait pour une analyse financière.
 - Plus d'une personne sur trois pour des conseils en matière de gestion de la dette.

- **... Et ne font pas pour autant appel au comptable en complément.**
 - Parmi les individus qui font appel à un intervenant privé quelque soit le type de conseil, plus d'une personne sur deux ne fera pas appel au comptable en complément.
 - S'ils le font intervenir en plus, une personne sur 4 le fait pour être rassurée ou pour sécuriser ses prises de décisions.
 - Seulement 11% vont faire appel au comptable pour les aider à analyser les résultats rendus par le privé.

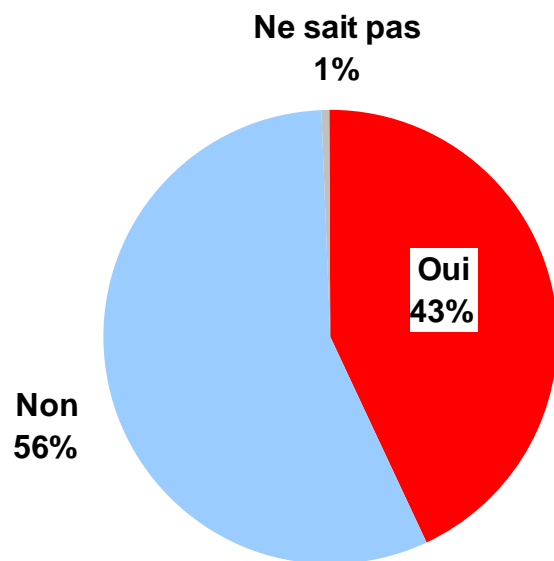
VI – Position concurrentielle / Image

Intervention de sociétés privées

Q70. En matière de conseil, avez-vous déjà fait appel à d'autres intervenants privés que le Comptable dans un domaine où celui-ci pourrait intervenir ?

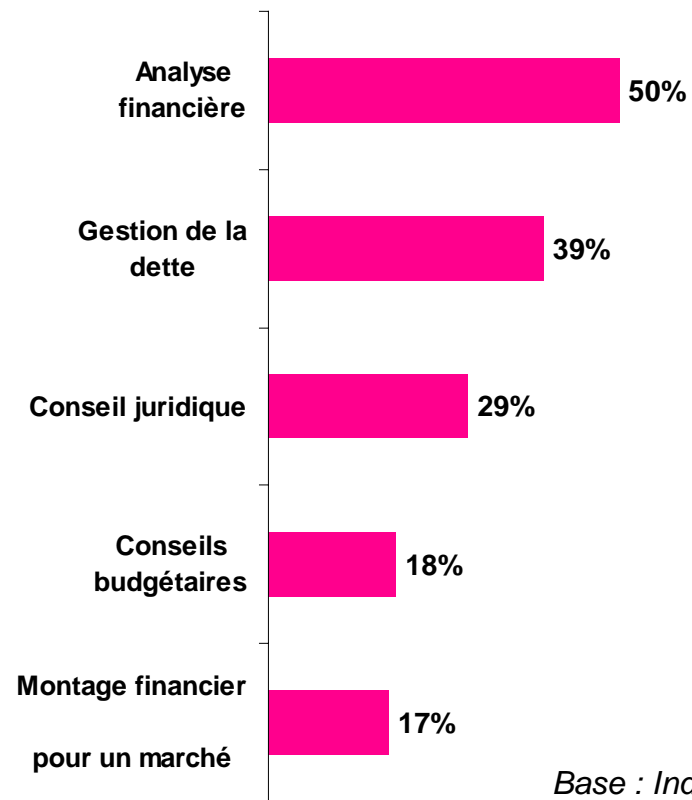
Q71. Pour quels types de conseils avez-vous fait appel à eux ?

Intervention de sociétés privées



Base répondants : 800

Types de conseils demandés

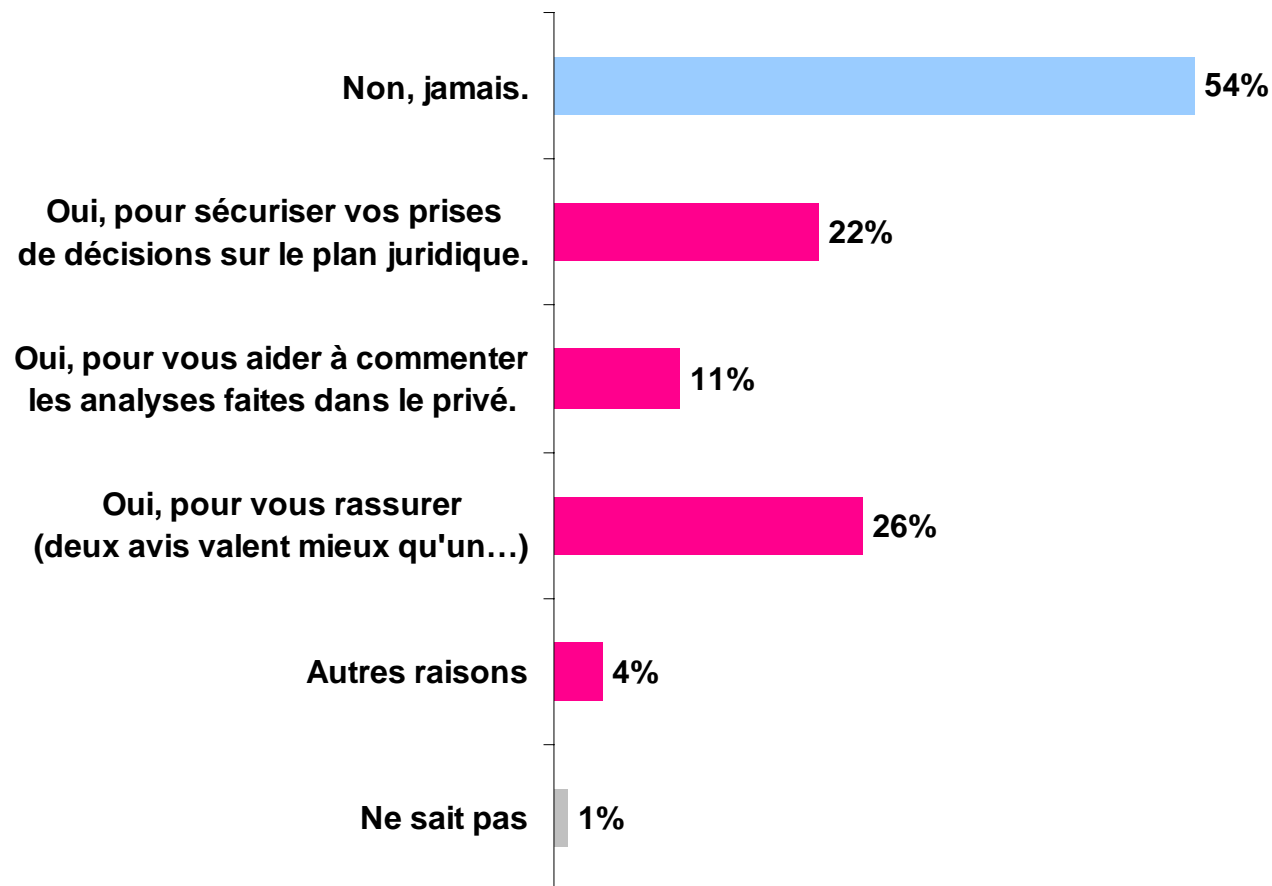


Base : Individus ayant fait appel à des intervenants privés : 345

VI – Position concurrentielle / Image

Intervention de sociétés privées

Q72. Dans ce cas, faites-vous appel au comptable en complément de cette intervention ?



Base : Individus ayant fait appel à des intervenants privés : 345

VII – Attentes vis-à-vis du Comptable et du Trésor Public

■ Des attentes au niveau des moyens de paiements...

- Les collectivités de plus de 3500 habitants sont intéressées par le prélèvement bancaire des recettes sur le compte des usagers, puis en seconde place par le TIP et enfin par la carte bancaire.
- Ce sont les communes qui sont le plus intéressées, 78% ont cité au moins un moyen de paiement alors qu'ils sont 68% pour les départements et régions et 60% pour les EPCI. Ce sont particulièrement les communes de plus de 10 000 habitants qui ont des attentes avec 88% qui en ont cité au moins un contre 73% de celles de moins de 10 000 habitants. Parmi ces dernières, 24% ne sont pas intéressées par ces moyens de paiement.
- Ces nouveaux moyens attirent davantage les directeurs / DGA et responsables financiers (respectivement 79% et 75% en ont cité au moins un) que les élus, secrétaires de mairies et adjoints administratifs (respectivement 66% et 52%). 47% des secrétaires de mairies et adjoints administratifs ne sont pas intéressés.
- Les DG / DGA montrent plus d'intérêt que les autres pour la carte d'achat direct. De même que les responsables financiers sont davantage intéressés que les autres par la carte bancaire.
- On remarque que c'est en région parisienne que l'attente est la plus forte : 84% ont cité au moins un moyen de paiement, puis dans l'Ouest avec 76%. Le nord-est, le sud-ouest et le sud-est ne représentant que 65% à 67%.

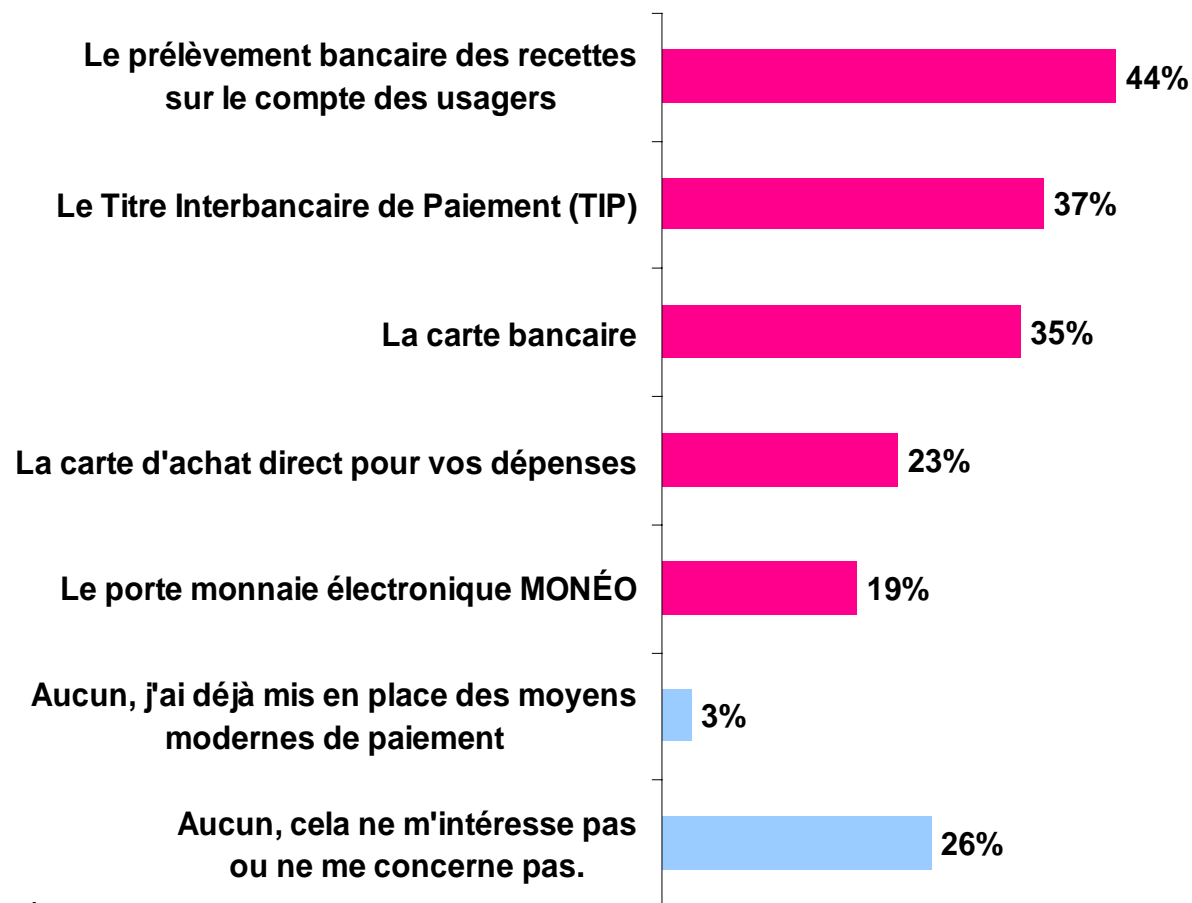
■ ... Mais aussi dans d'autres domaines

- Les communes et EPCI ou encore petites collectivités ont comme principale attente de maintenir le niveau. Les départements et régions ou encore grandes collectivités ont, en plus de cette attente, des souhaits en terme d'information et de contacts.
- Les grandes collectivités espèrent aussi une amélioration du travail du comptable.
- On observe de la même façon un clivage entre commune et EPCI de moins de 3500 habitants pour lesquelles le niveau à maintenir est leur priorité et celles plus grandes pour lesquelles l'information est plus importante.
- La même observation peut-être faite lorsque l'on oppose les élus, secrétaires de mairies et adjoints administratifs pour lesquels le niveau doit être maintenu, le comptable doit déjà faire son travail et les responsables financiers et les DG / DGA pour lesquels l'attente est plus importante en terme d'information. Ces derniers ont aussi une forte demande d'intervention et de contacts.
- Les grandes collectivités et les responsables financiers ont aussi des attentes de manière significative en matière d'amélioration du travail et de communication.

VII – Attentes vis-à-vis du Comptable et du Trésor Public

Moyens de paiement

Q73. Parmi les moyens modernes de paiement suivants, lesquels aimeriez-vous mettre en place dans votre collectivité ?

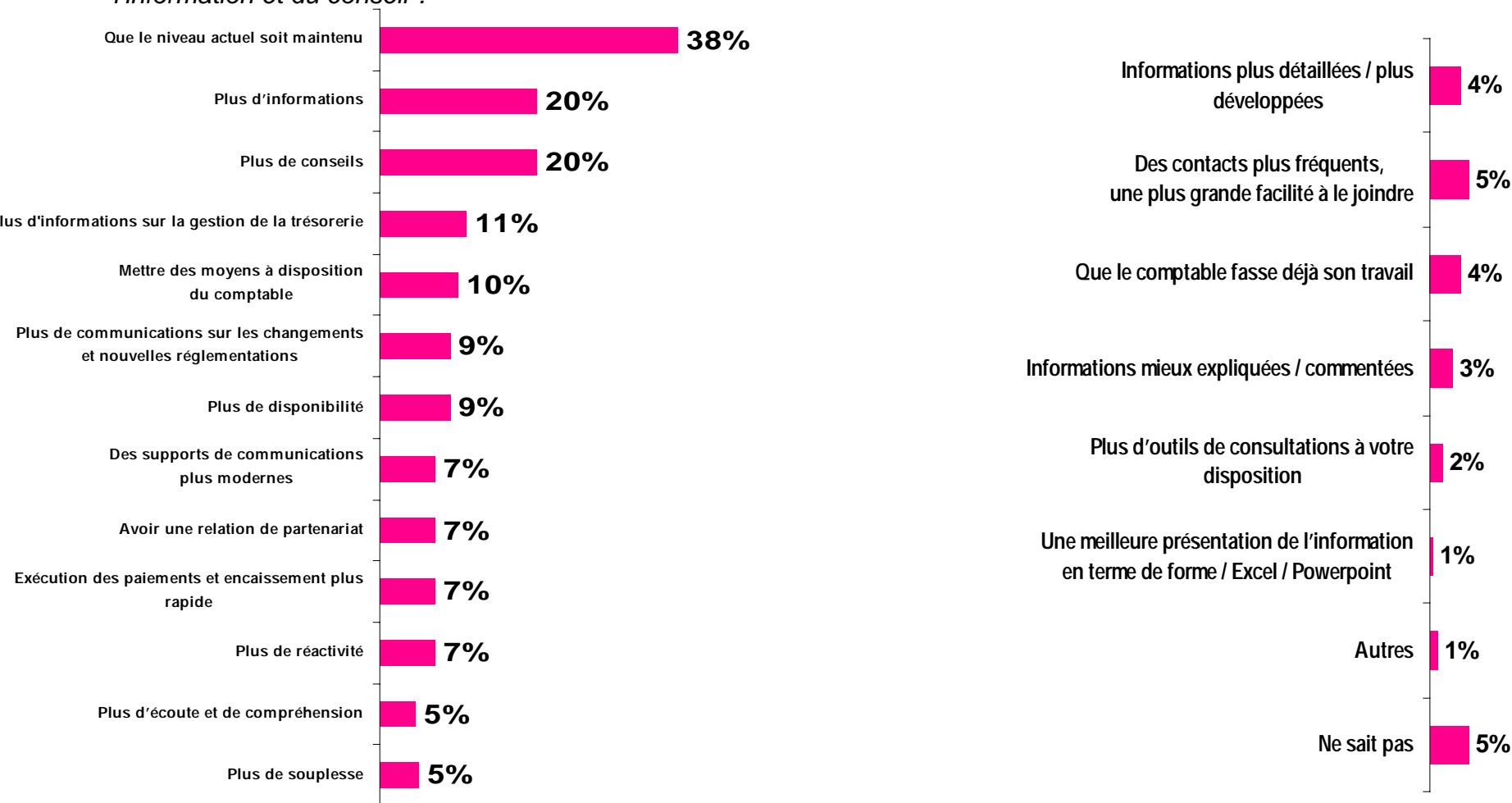


Base : Collectivités de plus de 3.500 habitants : 538

VII – Attentes vis-à-vis du Comptable et du Trésor Public

Attentes au niveau relation, information et conseil

Q75. D'une manière générale, quelles sont vos attentes vis à vis du Trésor Public ou du Comptable, aussi bien au niveau de la relation, de l'information et du conseil ?



Base répondants : 800