



**PRÉFET
DES DEUX-SÈVRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Enquête de satisfaction réalisée du 17 au 28 août 2020

Résultats en % des exprimés

À votre écoute pour progresser !

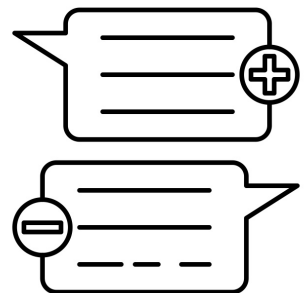
Depuis de nombreuses années, la préfecture des Deux-Sèvres s'est engagée dans des démarches d'amélioration continue de sa qualité de service.

Pour cela, nous mesurons chaque année la qualité de notre accueil au moyen d'une enquête de satisfaction. Le questionnaire permet de vérifier le respect de nos engagements en termes de qualité et de dégager des axes d'amélioration.

Cette année, des questionnaires ont été mis à votre disposition au niveau de l'accueil général, de l'accueil assuré au bureau de l'immigration, au point numérique et une enquête a été diffusée sur notre site internet. Vous avez été 61 répondants sur deux semaines et nous vous en remercions.

Vous n'avez pas pu participer à l'enquête ? N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions ou réclamations :

- sur le site internet de la préfecture, via l'onglet « Contacts » ;
- par mail, à l'adresse : pref-qualite@deux-sevres.gouv.fr ;
- sur papier, via les formulaires à votre disposition à l'accueil général et à l'accueil du bureau de l'immigration ;
- par courrier, au 4 rue Du Guesclin, BP 79000 - 79099 NIORT CEDEX 09



Nos résultats pour l'année 2020

Tous les usagers interrogés se sont déclarés satisfaits de l'accueil reçu au point numérique



Le point numérique est mis à disposition des usagers qui ne disposent pas d'équipement numérique ou d'accès à internet chez eux ou qui souhaitent être accompagnés dans leurs démarches administratives.

Avant de venir dans nos locaux, vous vous êtes en majorité renseigné sur vos démarches via notre site internet ou par téléphone. Dans l'ensemble (80 %), vous obtenez une réponse à votre question. **Ces chiffres soulignent l'importance de vous transmettre avant votre venue une information, la plus claire possible, via les réseaux numériques.**

Ceux qui ont bénéficié d'un accompagnement au sein de notre point numérique n'avaient pas connaissance du réseau France Services. Ce réseau est pourtant important pour aider les usagers dans leurs démarches administratives, et ce sur l'ensemble du territoire deux-sévrien.



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le réseau des structures labellisées « France Services » se compose de guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations. L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Vous pouvez retrouver la liste de ces espaces sur notre site internet, depuis sa page d'accueil, rubrique « horaires et coordonnées »

<http://www.deux-sevres.gouv.fr/Outils/Horaires-et-coordonnees>

Vous êtes venus au point numérique parce que vous souhaitiez être accompagnés dans vos démarches, pour les 3/4 d'entre vous. Vous êtes tous satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture, des services proposés, de l'accessibilité et du confort du point d'accueil.

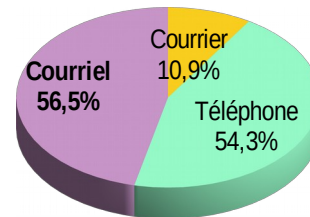
Tous les usagers s'étant présentés au point numérique ont été satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement qu'ils y ont reçu. Leur démarche a, pour tous, abouti.

La quasi-totalité des usagers ayant participé à l'enquête a indiqué être satisfait de l'accompagnement reçu au bureau de l'immigration

Depuis le mois de mai, l'accueil au bureau de l'immigration se fait uniquement sur rendez-vous. Vous avez sollicité le vôtre en très forte majorité par courriel ou par téléphone.

Quand vous nous avez contactés par téléphone, cela s'est fait en priorité lors des permanences téléphoniques du bureau de l'immigration.

Selon quelle(s) modalité(s) avez-vous sollicité un rendez-vous ? (46 réponses)

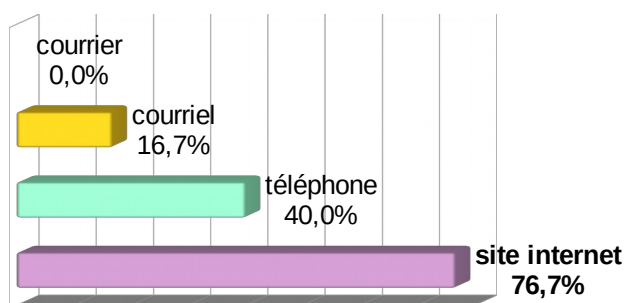


Le Bureau de l'immigration accueille les usagers aux guichets uniquement sur rendez-vous les lundis, mercredis, jeudis et vendredis matin.

Pour prendre rendez-vous, une permanence téléphonique est assurée les lundis et jeudi de 14h à 16h : 05 49 08 67 40. Il est également possible de transmettre une demande par courrier ou par mail à l'adresse pref-etrangers@deux-sevres.gouv.fr

Avant de vous déplacer en préfecture, plus des 2/3 d'entre vous avez cherché à accéder à des informations sur les démarches administratives à accomplir.

Si oui, par quel(s) moyen(s) ? (30 réponses)



Pour cela, les trois quarts d'entre vous ont consulté le site internet de la préfecture et 40 % nous ont également contactés par téléphone. **Ces chiffres confirment l'importance, rappelée plus haut, du site internet comme outil clé d'information.**

Le contact téléphonique que vous avez privilégié pour obtenir des informations sur vos démarches est également la permanence assurée par le bureau de l'immigration (presque 60 % d'entre vous).

Vous êtes dans la grande majorité satisfaits voire très satisfaits des conditions d'accueil en préfecture.

Vous êtes également globalement satisfaits ou très satisfaits de l'accueil et de l'accompagnement dont vous avez bénéficié (96 % d'entre vous). Au delà des chiffres, certains usagers ont souhaité être sûrs que la liste de documents à transmettre pour obtenir un titre ou un renouvellement de titre de séjour, donnée par nos agents, est bien complète. **Cela nous confirme l'importance de bien tenir à jour notre site internet.**

Globalement, une forte satisfaction qui se maintient dans le temps

Cette année encore, votre satisfaction globale concernant l'accueil et l'accompagnement à la préfecture des Deux-Sèvres est très élevée (96 % des répondants à l'enquête).

Ce très bon résultat s'explique par un investissement constant des équipes. L'ensemble des agents est mobilisé pour vous fournir un accompagnement de qualité et s'adapter aux contraintes qui pourraient peser sur nos conditions d'accueil.

La Préfecture des Deux-Sèvres remercie l'ensemble des usagers qui ont bien voulu participer à ce sondage. Vos remarques et suggestion viennent alimenter un plan d'amélioration. Nous vous tiendrons régulièrement informés de sa mise en œuvre.

