



**PRÉFÈTE
DES DEUX-SÈVRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

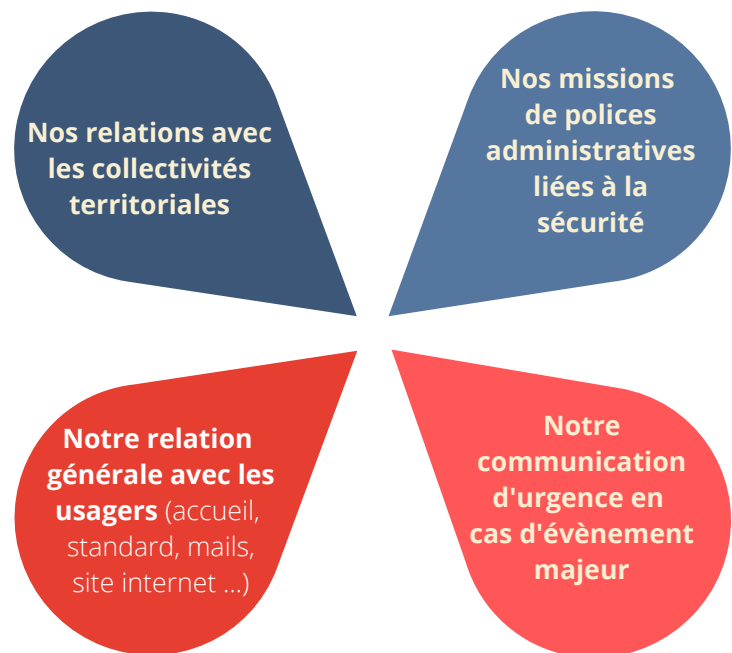
POLITIQUE QUALITE DE LA PREFECTURE DES DEUX- SEVRES

UNE DÉMARCHE QUALITÉ EN PRÉFECTURE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

La démarche qualité est une dynamique de certification sur des engagements de service.

Au sein de la préfecture des Deux-Sèvres, cela se traduit par l'engagement des services dans l'amélioration continue de la réponse apportée aux besoins des usagers.

Concrètement, cela signifie : valoriser la qualité des prestations fournies et améliorer l'accueil de manière continue sur les thématiques suivantes



Cet engagement au service des usagers, la préfecture des Deux-Sèvres l'a pris depuis de nombreuses années. Elle a ainsi obtenu depuis 2012 les labels Qualipref, Qualipref 2, Qualipref 2.0 en 2015 et enfin le label Qual-e-pref en 2020.





PRÉFÈTE DES DEUX-SÈVRES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AIDEZ-NOUS À AMÉLIORER NOS SERVICES

... grâce au comité local des usagers

Ce comité réunit chaque année des représentants d'associations d'usagers et de l'administration. Cette instance vise à recueillir - par leur intermédiaire - votre avis sur les dispositifs mis en place par la préfecture pour vous accueillir.

En 2022, le comité local des usagers s'est réuni le 7 avril. Vous pouvez trouver le compte-rendu des échanges sur le site internet de la préfecture.

... grâce aux enquêtes de satisfaction conduites auprès des usagers

Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année afin de recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de traitement des dossiers.

La dernière enquête a été conduite du 13 septembre au 15 octobre 2021. Organisée dans les différents points d'accueil physique (accueil général, point numérique et hall du bureau de l'immigration), elle a permis de recueillir l'avis de 78 usagers.

Globalement, plus de 8 répondants sur 10 se sont déclarés satisfaits de leurs interactions avec la préfecture. Plus de 9 sur 10 ont rapporté avoir reçu un accueil sur place de qualité.

... grâce aux enquêtes de satisfaction conduites auprès des élus

Une enquête est transmise chaque année à l'ensemble des élus du département. Elle permet de recueillir leur avis sur les relations qu'ils entretiennent avec les services de la préfecture et des sous-préfectures dans le cadre de leurs contrôles ainsi que leurs missions de conseil.

En 2021, 81 structures ont répondu à cette enquête. Elles se sont presque unanimement déclarées satisfaites de l'accueil et du conseil apporté par la préfecture (98%).

A votre écoute tout au long de l'année

Des boîtes à "réclamations / suggestions" sont également installées au niveau de l'accueil général et du bureau de l'immigration.

Vous avez également la possibilité d'adresser à la préfecture vos réclamations :

- Par voie postale à l'adresse suivante : Préfecture des Deux-Sèvres - 4 rue DU Guesclin - BP 79000 - 79099 Niort Cedex 09
- Par courriel à l'adresse suivante : prefecture@deux-sevres.gouv.fr
- Grâce au formulaire de contact disponible sur le site internet de la préfecture