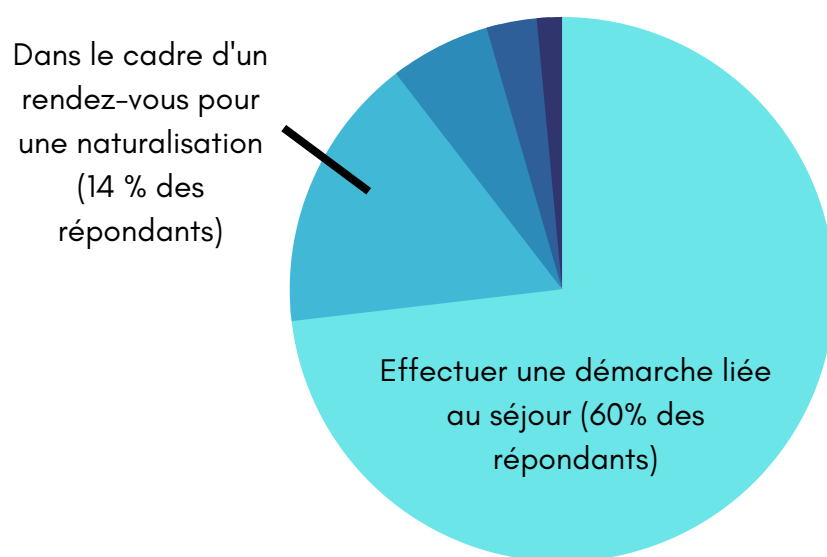


A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

Au 3^{ème} trimestre 2021, la préfecture a organisé une enquête de satisfaction afin de recueillir l'avis des usagers et pouvoir ainsi apporter une amélioration continue aux services de la préfecture, en particulier dans l'accompagnement des démarches administratives. Un questionnaire était également disponible en ligne sur le site internet et les réseaux sociaux de la préfecture des Deux-Sèvres.

Vous êtes 76 personnes à avoir répondu à cette enquête et nous vous en remercions !

La majorité de vos déplacements sont liés à une démarche de séjour-étranger et à un rendez-vous de naturalisation



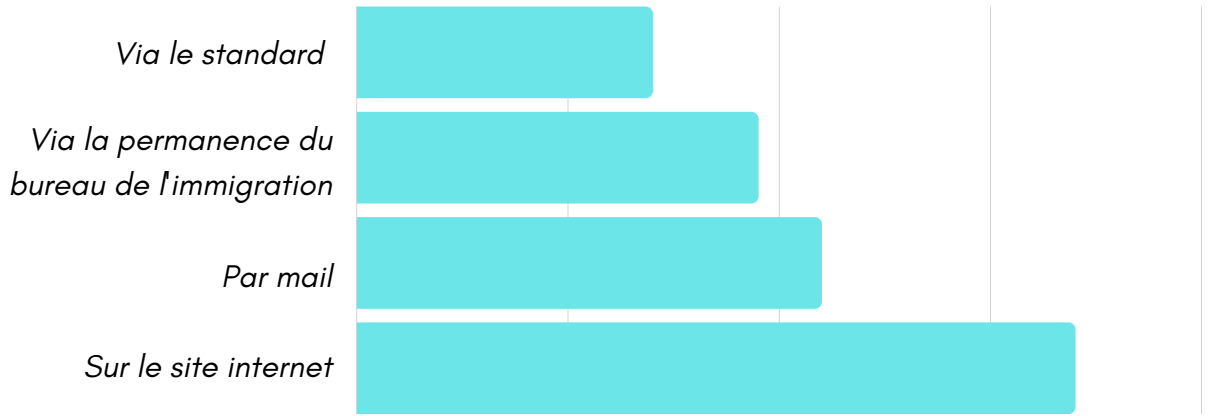
Les autres usagers sont venus pour obtenir des renseignements sur une démarche administrative (5%), un rendez-vous au point numérique ou avec un service (3% respectivement), une réunion ou un rendez-vous pour une commission médicale.

Un effort tout particulier doit être réalisé sur l'information et l'accompagnement des publics étrangers (en termes d'expression orale et écrite, en termes d'orientation...).

Avez-vous recherché des informations avant de venir en préfecture ? Oui pour 84% d'entre vous ...



Comment avez-vous obtenu ces informations ?



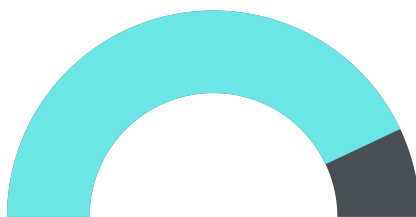
Au total, 60% d'entre vous avez facilement trouvé l'information recherchée. Celle-ci était par ailleurs claire et précise.

En marge de ces résultats chiffrés, vous nous avez également fait part de plusieurs recommandations pour notre site internet :

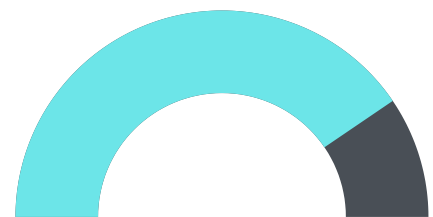
- faciliter la prise d'information en mettant plus d'illustrations et de photographies ;
- limiter le langage administratif pour que les explications soient compréhensibles pour tous ;
- moins détailler toutes les procédures pour que les pages internet soient adaptées à tous les profils de lecteurs.

Ces chiffres montrent qu'un effort doit être fait sur la rédaction et la présentation de nos pages internet. Un travail sera réalisé avec les services en ce sens en 2022.

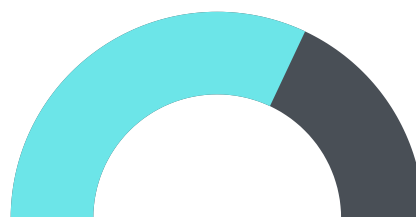
L'accueil reçu au sein de nos services



86% d'entre vous estimez avoir eu un accueil courtois au sein des services



81% d'entre vous avez reçu une information claire par les agents



Pour les 2/3 d'entre vous, globalement l'accueil reçoit une note de 8/10 ou plus