

Mise à jour JANVIER 2020

Canal	Problème soulevé/ source	Propositions d'amélioration	Echéance/calendrier
Accueil physique	Confort et accessibilité espace d'accueil. Cf travaux de mise en conformité réglementaire	Amélioration éclairage, travaux plafond Une boucle auditive à l'accueil général Une balise sonore à l'entrée de l'accueil Trois box étrangers « assis » insonorisés Travaux espace toilette facilitant l'accessibilité Rampe d'escalier pour accéder au PAN	Derniers travaux terminés fin 2018
	Priorisation des personnes en situation de handicap et personnes en situation difficile	Formation agents d'accueil et bureau étrangers à la prise en charge du handicap Actualiser l'affichage pour être compréhensible et changer l'emplacement pour une meilleur visibilité	Le 16 mai 2019 Fin novembre 2019
	Réduire le temps d'attente des usagers du bureau des étrangers.	Élaboration de fiche explicative au pré-accueil pour éviter une attente guichet inutile.	Premier semestre 2020
Accueil digital	Améliorer l'information des usagers dans ses démarches de titre	Une Foire aux questions (FAQ) qui sera mise en ligne sur le site. Numéro du serveur vocal interactif national 3400 démarche (titre hors étrangers)	Premier trimestre 2020 Le 13 novembre 2019
	Plages de RDV accessibles en ligne régulièrement saturées. Cf réclamation Urne 2019	Lab'O : Repenser la stratégie multicanale des bureaux en charge de l'admission au séjour Lab'O : Rendre compréhensibles l'information sur le site internet concernant la première demande et le renouvellement de titre	Premier semestre 2020
	Offrir une démarche en ligne pour l'utilisateur sans se déplacer à la préfecture	Possibilité de candidater directement à l'obtention d'une médaille honorifique sur le site internet	En octobre 2019
	Site ne semble pas claire s'agissant des titres (hors étrangers). Cf enquête de satisfaction 2019	Un projet de refonte du site par la DICOM est prévu en 2020	Second semestre 2020
	Rendre l'information sur le site plus facile d'accès. Cf enquête de satisfaction 2019	Un projet de refonte du site par la DICOM est prévu en 2020	Second semestre 2020
	Accueil téléphonique	Appel pas assez rapidement pris en compte. Cf enquête de satisfaction 2019	Calendrier des affluences téléphoniques (heures creuses et pics) disponible sur le site internet.