

PLAN D'AMELIORATION 2020

Canal	Problème soulevé/ source	Propositions d'amélioration	Echéance/calendrier	Mise en place
	Le respecter des mesures barrières (distanciation, masques, hygiène des points de contact)	<ul style="list-style-type: none"> - Note sur l'utilisation des maques en préfecture (usager et agent) : port obligatoire - Accueil de l'usager sur rdv en ligne ou un courriel pour des cas spécifiques - Signalétique renforcée (marquage au sol, sens de circulation, affichages idoines, etc.), mise à disposition de gel hydroalcoolique, plexiglas, etc. - Panneau d'affichage régulièrement actualisé - Communication des courriels sur tous canaux 	Au plus tard fin août 2020	Oui
Accueil physique	<p>Priorisation des personnes en situation de handicap durant ce contexte sanitaire</p> <p>Et personnes en situation difficile pour garantir l'accès au service public régalienn</p> <p>Accompagner l'usager dans sa démarche dématérialisée de titres étrangers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dérogation au port du masque sur présentation de justificatif ainsi que pour les enfants âgés de moins de onze ans. - Port obligatoire mais avec possibilité d'en fournir le cas échéant à l'usager se présentant sans masque. <p>Projet de recrutement de service civil sur un point numérique dédié aux titres étrangers (accompagner sa demande en ligne)</p>	En août 2020	Oui
A l'écoute de l'usager	Faible afflux d'usagers (période de fermeture et accueil sur rdv) réduit le potentiel de sondés volontaires pour répondre au questionnaire de satisfaction sur place.	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête de satisfaction en ligne pour être à l'écoute de l'usager sans se déplacer en préfecture. Le questionnaire reste en ligne jusqu'à la fin de l'année 2020. - Affichage modalité à l'extérieur, à l'intérieur et sur le site internet. 	Semestre 2020	En cours d'arbitrage
			En juillet 2020	Oui

PLAN D'AMELIORATION 2020

Canal	Problème soulevé/ source	Propositions d'amélioration	Echéance/calendrier	Mise en place
Accueil digital	Améliorer l'information des usagers dans ses démarches de titre post confinement	Une Foire aux questions (FAQ) est mise en ligne sur le site et régulièrement actualisée.	En août 2020	Oui
	Offrir une démarche en ligne pour l'utilisateur sans se déplacer à la préfecture et à tout moment	- La démarche « vidéo-protection » en ligne pour éviter un déplacement pour l'utilisateur	En août 2020	Oui
		- Démarches simplifiées en ligne (renouvellement de récépissé, duplicata, DCEM, changement d'adresse) pour éviter une prise de rdv et un déplacement	En juillet 2020	Oui
		- Procédure échange de permis de conduire en ligne sur le portail ANTS pour éviter une prise de rdv et un déplacement	En août 2020	Oui
	Site ne semble pas clair s'agissant des titres (hors étrangers). Cf enquête de satisfaction 2019 et 2020	Un projet de refonte du site par la DICOM est prévu en 2020 mais projet de refonte de la page étrangers (fiche synthétique et visuelle)	En septembre 2020	En cours
Rendre l'information sur le site plus facile d'accès. Cf enquête de satisfaction 2019 et 2020	Un projet de refonte du site par la DICOM est prévu en 2020 mais projet de refonte de la page étrangers (fiche synthétique et visuelle)	En septembre 2020	En cours	
Canal	Problème soulevé/ source	Propositions d'amélioration	Echéance/calendrier	Mise en place
Accueil courrier/courriel	- La nouvelle marque de l'État pour rendre plus lisible l'action de l'État pour l'utilisateur rend caduc la charte graphique du ministère	- Mise en œuvre de la charte graphique sur tous supports (courrier, courriel, affichage intérieur et extérieur)	Premier semestre 2020	En cours
	- Rendre plus lisible l'AR automatique du bureau des étrangers (Cf. enquête mystère août 2020)	- AR automatique actualisé avec un langage simplifié, avec lien et outils existants	Début septembre 2020	En cours
	- Certains usagers souhaitent une réponse instantanée et à toute heure (Cf. usagers du standard)	- Projet de Chatbot, traitement automatisé et instantané sur les questions les plus réclamées pour la délivrance d'un titre de séjour (en H24 et 7/7)	Premier semestre 2021	Non
Accueil téléphonique	Saturation du standard par des appels d'utilisateurs irrités par l'impossibilité d'accéder en préfecture spécifiquement démarches titres étrangers (Cf. implication des collaborateurs)	Groupe de travail standard/bureau étranger afin de rassurer l'utilisateur sur le traitement systématique des courriels (état d'avancement/d'instruction) sous 15 jours ouvrés maximum.	En août 2020	Oui