

Le plan d'actions de la démarche qualité

Le plan d'actions définit une stratégie « qualité » : il prévoit des actions correctrices à appliquer pour arriver au respect des engagements du référentiel Qual-e-pref.

Points relevés

- 1–Ergonomie du site Internet peu clair et accès complexe pour les démarches
- 2 – Présence des membres du CLU à élargir
- 3 – Restriction des plages de rendez-vous pour les délivrances de titres étrangers et blocage fréquent pour la prise de rendez-vous
- 4 – Améliorer la communication entre les différents partenaires
- 5 – Informations sur la prise en charge des usagers par les associations
- 6 – Ignorance de l'existence des Maisons de service public du département

Actions R (réalisées) C(encours)

- (R) 1 – Modification de l'ergonomie du site, création de dossiers, regroupement des démarches par type, création de dossier, mise en ligne de tutoriel, de FAQ et documents d'accompagnement
- (R) 2- Modification de l'arrêté de nomination des membres du CLU
- (R) 3 –Augmentation et surveillance régulière des plages de rendez-vous ouvertes et raccourcir le délai
- (R) 4 –Programmation d'un prochain CLU (décembre) et transmission régulière d'informations par courriel
- (R) 5 –Formation des agents sur la prise en charge des usagers et participation des membres du CLU
- (C) 6–Communication auprès des membres du CLU sur les MSAP et les Maisons France services au prochain CLU

**Plan
d'actions
issues
du
COMITE LOCAL DES USAGERS
du 25 juin 2019**

Le plan d'actions de la démarche qualité

Points relevés

- 1– Accueil, courtoisie de la personne et information donnée insatisfaisants
- 2 – Orientation des services insatisfaisante
- 3 – Information données par les agents insatisfaisante
- 4 – Difficulté à trouver l'adresse mail et coordonnées
- 5 –Repérage et accès complexes pour les informations recherchées sur internet
- 6–Démarches administratives recherchées difficiles d'accès
- 7–Absence de clarté du langage utilisé dans la réponse des services
- 8–Retard dans le délai de réponse des courriers et courriels
- 9– Ignorance de l'existence des Maisons de service public du département

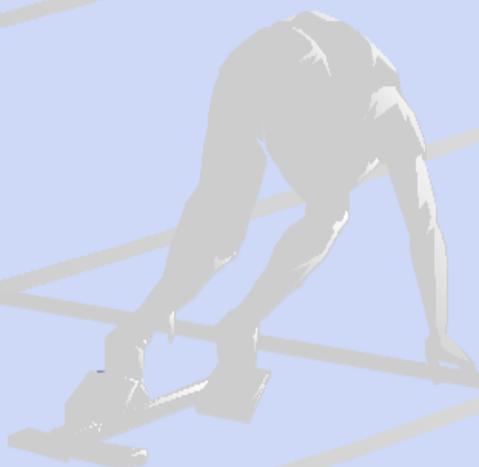
Actions

R (réalisées) C(encours)

- (R) 1 – Former les agents à l'accueil physique et réaliser un guide de l'accueil de l'utilisateur (Septembre 2019)
- (R) 2- Refaire la signalétique de l'accueil par code couleur
- (R) 3 –Sensibiliser les agents à l'accueil physique et réaliser des fiches réflexes
- (R) 4 –Réaliser un support accessible à l'accueil sur Internet, au niveau de l'espace des usagers, au niveau de la banque d'accueil
- (R) 5 –Modifier l'ergonomie du site et accès plus simplifié
- (R) 6 –Créer des dossiers par type de démarches: titre étrangers/permis immatriculation /qualité
- (R) 7–Réaliser un guide de l'accueil pour le personnel, fiche de procédure et réactualisation de la charte graphique
- (R) 8–Informer le personnel et l'encadrement par courriel et par note de service
- (R) 9–Communiquer sur les MSAP et Maison France services

Plan d'actions issues

De l'enquête de satisfaction
du 25 juin 2019



Le plan d'actions de la démarche qualité

Points sensibles

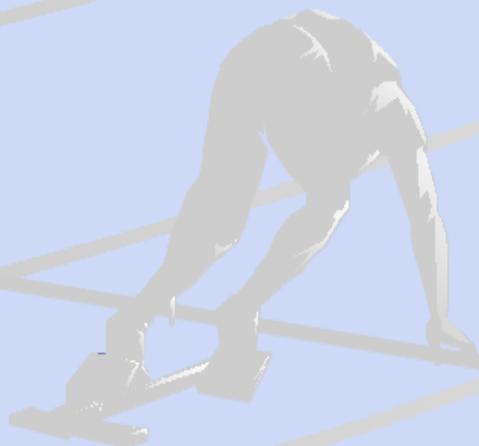
- (1) - Absence d'affichage sur les résultats des enquêtes de satisfaction et les actions prévues.
- (2) - Échantillon de l'enquête de satisfaction faible.
- (3) - Délai de rendez-vous pour le renouvellement de titre de séjour à réduire >à 3 mois.
- (4) - Délais de délivrance des titres étrangers non affichés.
- (5)- Absence de serveur vocal interactif

Actions R (réalisées) C(encours)

- (R)**(1)- Affichage des résultats et de l'enquête de satisfaction et actions conduites à l'accueil et sur le site internet
- (C)**(2)- Augmenter l'échantillon d'utilisateurs répondant à l'enquête de satisfaction (250 utilisateurs) programmée en début d'année 2020
- (R)**(3)- Courrier envoyé aux utilisateurs pour informer de leur absence aux rendez-vous.
 - Information en cas d'urgence (en cas d'expiration du titre)
 - Meilleure optimisation des demandes de titres de séjour
- (R)**(4)- Ajout des délais de délivrance de titres étrangers sur les affiches disposées à l'accueil et sur le site internet
- (R)**(5) – Installation courant novembre

Plan d'actions issues

De l'audit interne
du 10 et 11 octobre 2019



Synthèse du plan d'actions de la démarche qualité 2019

Synthèse des actions conduites sur le troisième trimestre 2019

↳ Accueil physique et téléphonique :

- mise en place d'un serveur vocal interactif permettant de mieux orienter l'appel des usagers
- formation réalisée en septembre 2019 auprès des agents d'accueil, guichets et standards, membres du CLU et mise en place de tutorat lors des formations réalisées.
- élaboration de fiches de procédure, d'un guide d'accueil destiné aux usagers et d'un livret pour le personnel
- nouvelle signalétique à l'accueil, réaménagement du péristyle et création d'une espace dédié aux usagers

↳ Internet :

- actualisation et modification de l'ergonomie du site Internet
- mises en ligne d'aide et d'accompagnement aux démarches en ligne (tutoriels, guide, flyer, FAQ)
- élaboration de fiches de procédures validées par les services compétents

↳ Réclamations des usagers :

- mise en place d'un suivi des réclamations sur les 3 canaux (courrier/mail/formulaire à l'accueil) ;
- élaboration de fiches de procédures validées par les services compétents
- formulaire de réclamations accessible à l'accueil avec une urne dédiée
- réalisation fréquente d'enquêtes « mystère » sur les 3 canaux d'information (Courrier/mail/téléphone)

↳ Courriers et courriels :

- mise en place d'un suivi des courriels et courriers et de gestion des flux des demandes d'informations et de suivi des dossiers
- élaboration de fiches de procédures validées par les services compétents
- mise en valeur des adresses et courriels sur Internet

↳ Délivrance des titres :

❖ Séjours :

- affichage des délais des titres étrangers
- réduction des délais des rendez-vous et signalement en cas d'urgence
- prise en compte de créneau horaire pour les mineurs
- informations auprès des étudiants étrangers

❖ CERT- CNI/Passeport :

- actions de réduction des délais de mise à disposition

