

Le plan d'actions de la démarche qualité en 2020:

Actions réalisées

↳ **Accueil physique et téléphonique :**

- mise en place d'une permanence téléphonique (démarche en ligne et tout public) en juin 2020
- formation réalisée auprès de 35 médiateurs numériques des France service et point d'accueil numérique
- nouvelle signalétique à l'accueil, réaménagement du péristyle et création d'un espace conformes aux normes COVID 19

↳ **Internet :**

- actualisation et modification des coordonnées des services sur la page d'accueil
- mises en valeur du dossier démarche qualité
- formulaire de réclamations accessibles en page d'accueil

↳ **Réclamations et contact avec les usagers :**

- suivi par une prise en compte téléphonique et relais auprès des services
- formulaire de réclamations accessibles sur Internet
- réalisation d'une enquête de satisfaction sur un échantillon de 150 usagers en novembre 2020

↳ **Courriers et courriels :**

- mise en place d'un nouveau tableau de suivi des courriels et courriers
- mis en place une nouvelle boîte fonctionnelle dédiées au Point d'accueil numériques pour répondre aux questions des usagers (carte d'immatriculation, permis, pré- demande en ligne CNI/Passeport)

↳ **Délivrance des titres Séjours :**

- Report de plus de 800 rendez-vous des demandes et renouvellements de titres

↳ **Délivrance des titres Cartes d'identité Passeport :**

- Travail opéré pour la réduction des délais et opération de de déstockage des titres CNI/Passeports

**Synthèse des actions
2020**

M.a.j : 10/01/2021

Le plan d'actions de la démarche qualité 2021

Actions Programmées

Accueil physique et téléphonique :

- Actualisation du serveur vocal interactif permettant de mieux orienter l'appel des usagers et d'apporter des informations de 1^{er} niveau ;
- Formation « Accueil » organisé auprès des agents d'accueil et services civiques (6);
- Fiche d'accueil démarche qualité et usagers pour les nouveaux arrivants;
- Modernisation de l'accueil physique : panneau d'affichage dynamique/ convocation électronique réduisant et optimisant le temps d'accueil ; accueil spécifique dédié aux sourds et malentendants;
- Nouvelle signalétique à l'accueil, réaménagement du péristyle et création d'un espace dédié aux usagers;
- Optimisation et actualisation de la communication de l'accueil par les Frances services également ;

Internet :

- Actualisation et modification de l'ergonomie du site Internet dédié aux usagers (Informations ... ;
- Mises en ligne d'aide et d'accompagnement supplémentaires aux démarches en ligne (tutoriels, guide, flyer, FAQ)
- Limitation des informations sur le site et actualisation des infos Quoi de neuf et document support synthétique présentant les services et l'accès des démarches en ligne;

Réclamations des usagers :

- Mise en relief du formulaire de réclamations par l'onglet « Contact » sur Interne ;
- Réalisation d'enquêtes mystères sur les 3 canaux d'information (Courrier/mail/téléphone);
- Réactivité des réponses (accusés de réception systématique via mail et/ou sms notamment aux séjours);

Courriers et courriels:

- Actions pour optimiser un meilleur suivi des courriels et courriers;
- Réflexion globale sur l'utilisation des boîtes fonctionnelles des services et modèle simplifié de réponse ;
- Fluidifier la communication entre le BLP/BJA et les associations sur les boîtes fonctionnelles ;
- Désignation d'un référent par service

Délivrance des titres :

-Séjours :

- Réflexion et actions en cours d'élaboration sur l'optimisation des rendez-vous
- Réflexion et actions en cours d'élaboration sur les délais des rendez-vous
- Outils à disposition des membres du Clu pour le traitement des dossiers d'urgence (fiche navette/ formulaire simplifié pour les première demande
- Meilleure coordination et réunions ponctuelles sur certains dossiers avec les associations
- Mise en ligne des liens de raccourcis démarche séjours pour les usagers sur internet
- Mise en ligne le formulaire de demande de dossiers simplifiés

-Carte nationale d'identité /passeport :

- Poursuite des actions d'amélioration de réduction des délais de mise à disposition des titres

**Synthèse des actions
2021**

M.a.j : 03/06/2021