

Plan d'actions suite aux remarques et suggestions 2015 et enquêtes 2015

Thème	Actions à réaliser	Responsable	Échéance	Réalisation de l'action	Commentaire
Manque de politesse ou d'amabilité des services (nationalité notamment)	Proposer une formation gestion du stress pour les agents de la nationalité	BRH	Fin 2016	FAIT	Une formation est dispensée les 17 et 18/10/2016.
prise de RDV difficile pour la nationalité	Création d'un indicateur recensant les RDV annulés par les usagers mais qui n'ont pas prévenu le service Rappeler sur le site internet et sur la confirmation écrite du RDV qu'il faut prévenir de tout désistement pour permettre aux personnes souhaitant un RDV d'en prendre un plus rapidement Demander à l'application nationale de prise de RDV s'il est possible d'associer aux RDV accordés un SMS de confirmation la semaine précédent le RDV.	Nationalité	1 ^{er} mars 2016	FAIT	
Incompréhension sur la recevabilité des photos	Ajouter ce sujet à la FAQ du site internet	Nationalité	1 ^{er} février 2016	FAIT	
Machine à café ou autres dans le hall	Voir pour intégrer cet achat dans le budget 2016	DRHMM	Fin 2016	Abandonné	Le budget ne le permet pas pour 2016.
Délivrance d'un non gage payant sur internet	Ajouter ce sujet à la FAQ du site internet et sur les réseaux sociaux	DLP/Com	1 ^{er} février 2016	FAIT	
Difficile à joindre le service des permis au téléphone	- 1 seul téléphone pour le 83-25 - quand la réponse n'est pas à l'écran, prendre les coordonnées et rappeler une fois les recherches effectuées (dans un temps donné à l'utilisateur) - SVI : publicité ANTS et site internet - SVI : indication de l'adresse mail du service - publicité FAQ et réseaux sociaux de la consultation ANTS	DLP/SIDSIC:Com	1 ^{er} février 2016	FAIT	
	mise en place d'un dispositif, pour tous les services, permettant de déclencher un message automatique, au bout de 3 à 4 sonneries, indiquant que l'appel a été pris en compte et qu'un opérateur va prendre l'appel	SIDSIC	1 ^{er} mars 2016	Abandonné	L'opération étant très coûteuse, un financement a été sollicité mais a été refusé pour cette année par le ministère.
DRCTAJ : site internet peu clair	Mise en place d'une opération « usager d'un jour » en collaboration avec l'IUT de Laon. Les étudiants viendront une après-midi en Préfecture pour consulter le site internet et donneront leur avis sur la clarté des informations.	RQ	1 ^{er} semestre 2016	FAIT	L'organisation avec l'IUT de Laon étant difficilement réalisable, ce sont des stagiaires de la préfecture et des associations (APF et UDAF) qui se sont prêtés au jeu. Des remarques constructives ont permis une modification de certaines rubriques du site internet (certificats d'immatriculation, permis de conduire, titres de séjour, publications)

màj : 07/10/16