

Nos actions d'amélioration

pour 2021 & 2022

Les actions sont inspirées des résultats des enquêtes réalisées de juin à août 2021



Accueil Physique

- Création d'un guide de l'accueil physique pour les agents ;
- Renforcement de la signalétique intérieure et extérieure.



Accueil Téléphonique

- Actualisation du serveur vocal (SVI) avec mise en place d'une bande musicale pour améliorer la qualité de l'attente (2022).



Courriers Courriels

- Mise en place de courriels de transfert pour améliorer l'information sur l'état d'avancement des demandes ;
- Mise en place d'un tableau de suivi pour garantir des délais de réponse maîtrisés.



Internet

- Mise à jour globale des pages et réorganisation de la gestion du site internet afin de réduire le temps d'actualisation des informations.



Réseaux sociaux

- Création d'une astreinte « communication » pour améliorer la réactivité de la préfecture, notamment lors d'événements d'ordre public (accident, incendie...) ;
- Ouverture d'un compte instagram à destination du jeune public.



Collectivités territoriales

- Création d'une adresse mail générique pour les demandes d'information ou de rendez-vous et création de tableaux de suivi associés.



Titres étrangers

- Diffusion des délais moyens des titres étrangers sur internet et sur les écrans du hall (2022) ;
- Conduite d'une réflexion globale pour améliorer les délais de traitements des titres (2022).