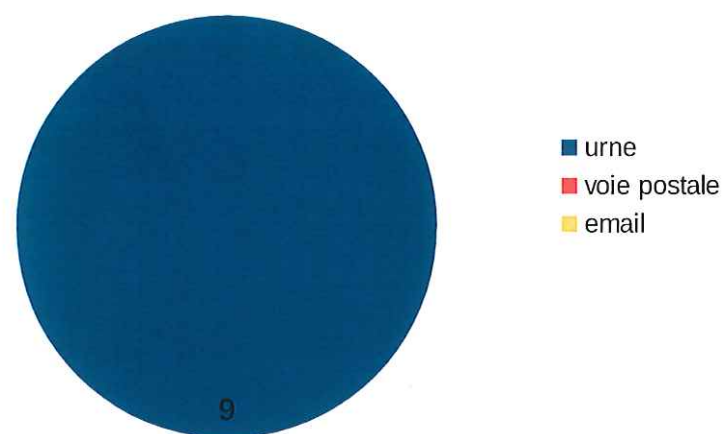
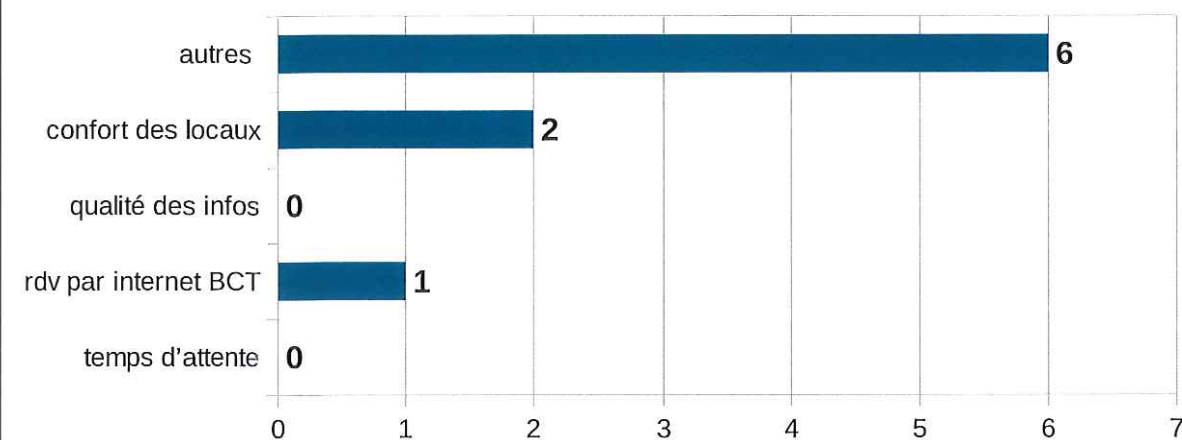


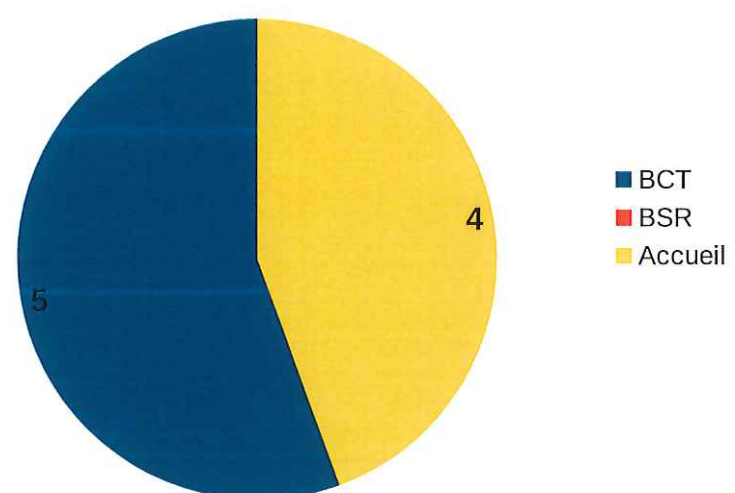
Canal utilisé pour les suggestions/réclamations



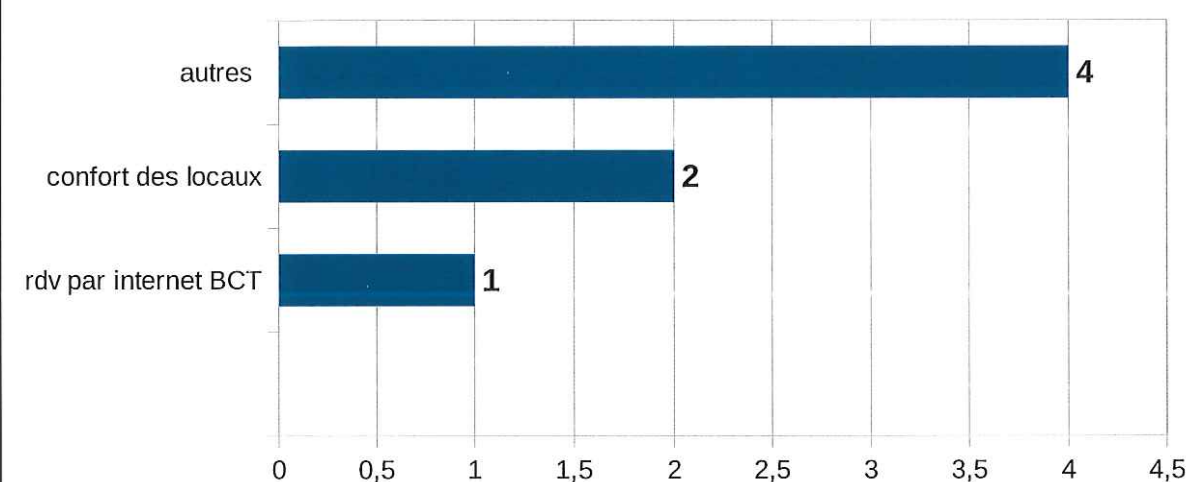
Objet principal des suggestions./réclamations



Répartition des suggestions/réclamations par service




Actions correctrices mises en oeuvre

**Synthèse :**

2 services sont concernés, le Bureau de la Citoyenneté et des Titres et l'accueil général
 2 demandes relatives au confort des locaux, principalement la salle d'attente
 Les autres demandes concernent principalement les horaires, le Gestionnaire de File d'Attente (GFA) et la téléphonie,

Actions correctrices menées :

- Mise en ligne des rendez-vous de manière aléatoire – il n'y a plus de tension à ce jour sur les rendez-vous des étrangers en situation régulière
- Mise en place d'un captcha
- Mise à jour du GFA en cours par le SIDSIC (Préfecture) pour améliorer la prise en charge de l'utilisateur
- Un projet de réaménagement est actuellement à l'étude
- Le Serveur Vocal Interactif a été révisé en profondeur

Pour le Préfet, et par délégation,
 le Secrétaire Général

 Pascal OTHÉGUY

Présenté en COPIL du 24.02.2020