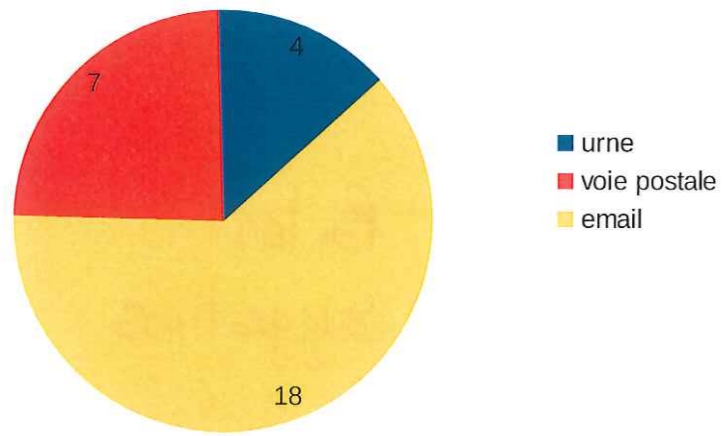
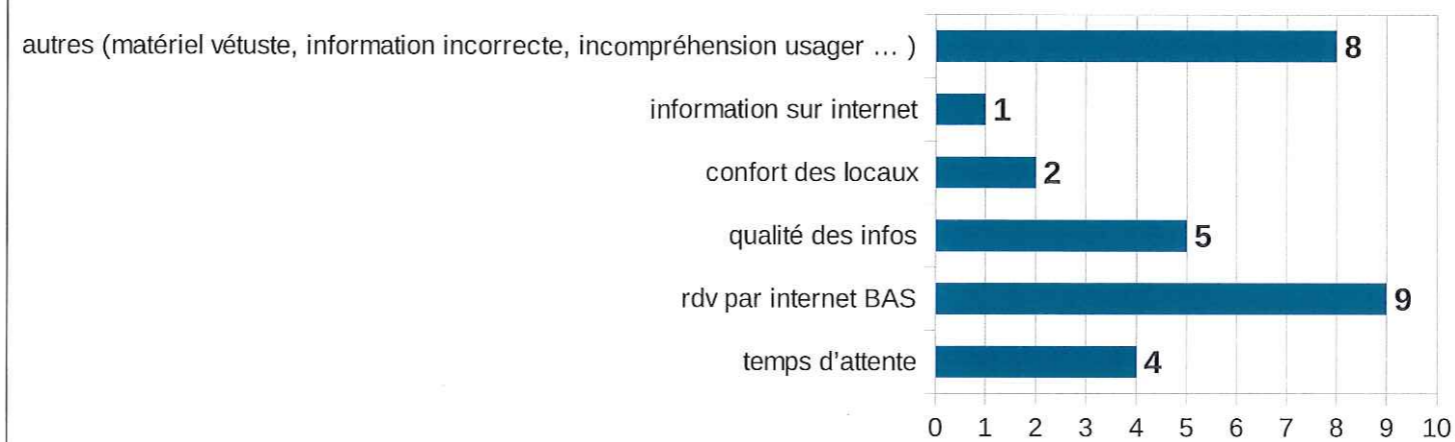


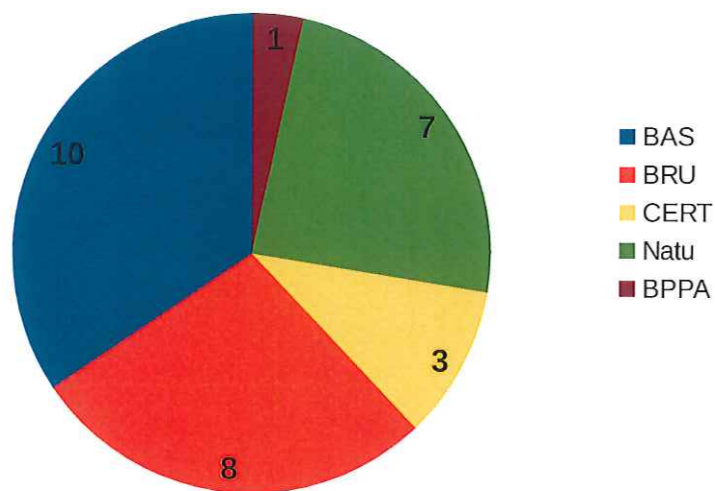
Canal utilisé pour les suggestions/réclamations



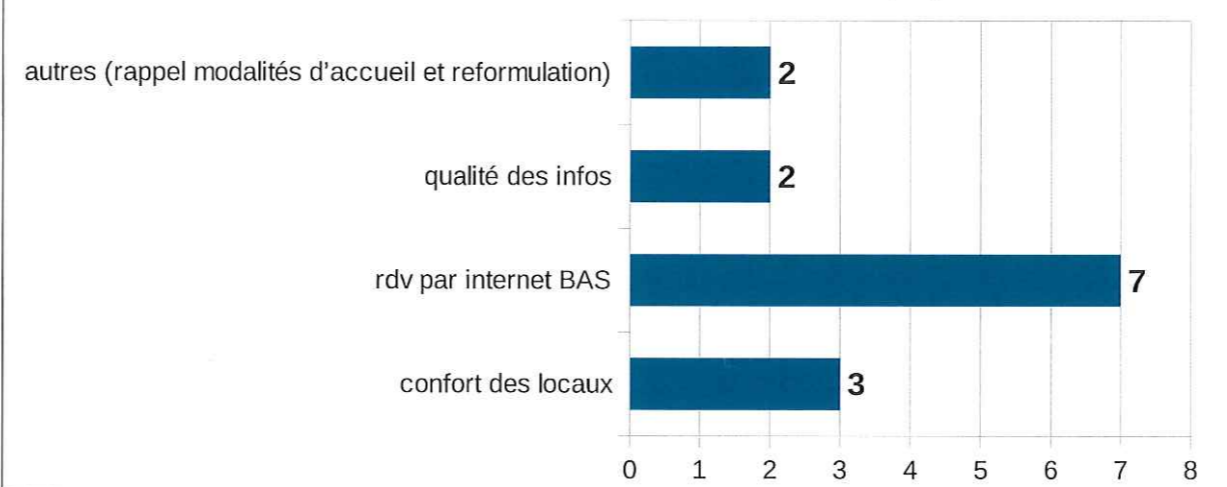
Objet principal des suggestions./réclamations



Répartition des suggestions/réclamations par service



Actions correctrices mises en oeuvre (12)

**Synthèse :**

Le courriel est principalement utilisé,  
4 services sont concernés, et plus particulièrement le CERT CNI-PASSEPORT et le Bureau de l'admission au séjour,  
3 demandes relatives au confort des locaux et au matériel informatique,  
Les autres demandes concernent principalement les délais d'attente, la difficulté à obtenir un rendez-vous par Internet au bureau de l'admission au séjour et la qualité des infos.

**12 actions correctrices ont été menées :**

- 1 commande de table à langer
- Rappel au prestataire de ménage de mettre à disposition du savon régulièrement dans les sanitaires
- Rappel des consignes d'accueil et d'orientation de l'utilisateur vers le bon service ou la bonne démarche grâce à la reformulation
- Mise en ligne des rendez-vous de manière aléatoire
- Ouverture de rendez-vous supplémentaires pour étrangers en situation régulière
- mise en place d'une procédure d'urgence si le titre de séjour expire dans les 15 jours et que le dossier est complet
- Suppression automatique des rendez-vous multiples pris sur Internet
- Annulation des rendez-vous lorsque le nom exact de l'utilisateur n'est pas précisé
- Mise en place d'un captcha
- Assouplissement des recueils de dossiers incomplets
- Pas d'application de pénalité de retard, si le titre a expiré depuis 2 mois
- Rappel des modalités d'accueil et de l'utilisation de la reformulation pour comprendre la demande de l'utilisateur.

Pour le Préfet, et par délégation,  
le Secrétaire Général

Pascal OTHEGUY