

Plan d'actions – préfecture de Laon suite au CLU du 29/04/2019

Origine du constat	Date du constat	Dysfonctionnement constaté	Analyse des causes	N° d'engagement concerné	Action à mener	Responsable	Contributeurs	Date de la prise de décision de réaliser l'action	Échéance	Statut de l'action	Moyen de vérification de l'efficacité		
Enquête de satisfaction	31/03/19	Manque d'amabilité des agents	Fatigue des agents, cumul des RDV	2	Formation gestion du stress	Chefs de l'accueil et chef du bureau de la nationalité	Bureau des ressources humaines	29/04/19	Fin 2019	Pas de formation suivie en 2019	Nombre de réclamations en 2020 sur cet aspect et taux de satisfaction à l'enquête		
		Pas de parking gratuit à proximité		Hors périmètre	Zone bleue le long de la préfecture, rue Paul Doumer, et création, fin 2017, de places de parking gratuites en contrebas de la préfecture, dans le haut de la rampe d'Ardon.					FAIT	Pas de remarque sur ce sujet au 1 ^{er} trimestre 2019		
		Attente trop longue au service des étrangers	Beaucoup d'usagers se présentent au guichet n°3, sans RDV.	7	Actions déjà menées : - TIR DCEM les mercredi après-midi - RDV renouvellement les après-midi	Chef du bureau de la nationalité	Accueil et poste de garde			FAIT	Mesure du temps d'attente		
		Extension des horaires d'ouverture	Les services civiques au PAN ont des contrats qui ne leur permettent de travailler que 6 demi journées par semaine.	7	Demander aux agents s'ils accepteraient de décaler leurs horaires pour travailler entre 12 et 13h00. Cela suppose un accord de l'accueil et du service étranger (au moins une personne dans chaque service)	Chefs de l'accueil et chef du bureau de la nationalité	Bureau des ressources humaines	29/04/19	Fin 2019	Refus des agents			
		Le hall est trop petit	Les travaux de remplacement des guichets permis et CIV ont réduit la taille du hall.	6	Faire entrer moins d'usagers à la fois.						FAIT – une fois la 50aine d'usagers étrangers atteinte, le poste de garde est prévenu et interdit l'accès dans l'enceinte de la préfecture	Réclamations et résultats de l'enquête de satisfaction sur le confort des espaces d'accueil et d'attente	
		Le temps imparti par usager semble trop court pour une étude correcte du dossier	Le guichet sans RDV reçoit plus de personnes qu'il ne peut en absorber dans la durée d'ouverture.	2	Même action qu'au dessus : pas plus d'une 50aine de personnes reçues par matinée pour prendre le temps nécessaire à traiter correctement les demandes des usagers.					01/02/19			
		Le site de l'ANTS n'est pas assez facile à comprendre et les procédures ne sont pas traitées rapidement	Un site encore méconnu, des difficultés techniques à la mise en place.	Hors périmètre	Des tutoriels sur le site internet	Référents PAN	Webmestre	29/04/19	30/04/19		FAIT – le ministère a mis en place de nouveaux tutoriels qui ont été mis en ligne sur le site internet des services de l'Etat dans l'Aisne	Résultats des enquêtes de satisfaction	
		Difficultés pour prendre RDV en ligne, plages saturées	Une forte demande et une capacité d'absorption restreinte. Des RDV non honorés et non annulés.	26	Un nouveau module de prise de RDV à venir qui éliminera les doublons	Ministère de l'intérieur	Webmestre et bureau de la nationalité	29/04/19	Fin 2019		En cours	Absence de réclamations sur ce sujet.	
		Ligne dédiée étrangers saturée	Un seul agent ne peut répondre au téléphone, les appels sont trop nombreux pour pouvoir être tous pris en charge.	10	Un SVI plus efficace pour qu'il y ait moins d'usagers qui aient besoin de compléments d'information par un agent ?	Référent du groupe de travail module accueil général	Chef du standard	29/04/19	03/05/19		FAIT	Résultat de l'enquête de satisfaction et examen du nombre d'appels sur la ligne dédiée	
		SVI pas assez efficace	Les textes sont trop longs, par souci de précision et ne sont pas tous à jour.	8	Refonte du SVI pour des éléments plus utiles en moins de temps.								
		Les démarches en ligne ne satisfont pas les usagers qui veulent que leurs dossiers soient traités en direct par un agent	Fermeture des guichets de traitement des titres.	7	1 PAN en plus.							FAIT depuis le 20/02/2019	Pas de nouvelle réclamation sur ce thème depuis
		Temps d'attente trop long	Un seul guichet sans RDV qui se charge des remises de titre mais aussi des opérations simples.	7	Un guichet retrait de titre.		Chef du bureau de la nationalité	Adjoint au chef de bureau et agents	29/04/19	2ème semestre 2019		FAIT	Mesure du temps d'attente
		Pré-accueil pour vérifier les dossiers	Les usagers attendent leur tour au guichet pour se voir refuser un dossier incomplet. Ils estiment que l'attente était inutile.	7	Le pré-accueil est une fausse bonne idée car le dossier ne s'étudie pas qu'en fonction d'une liste de pièces mais en fonction d'une situation globale qui peut amener l'agent instructeur à demander des pièces qui ne sont pas indiquées dans la liste générale de départ.							Non pris en compte, perspective d'efficacité insuffisante	
Les formulaires à remplir sous format papier font perdre du temps à l'internaute.	Des formulaires mal remplis, où il manque des informations.	13	Mise en ligne de formulaires pdf éditables.							Non pris en compte, la mise en forme des formulaires ne peut pas être modifiée par la préfecture.	Le taux de formulaires mal remplis		
Mails les plus courants	Année 2018	Beaucoup de demandes concernant la constitution de dossiers.	Des listes de pièces qui ne s'appliquent pas toujours au cas particulier dans lequel peut se trouver l'usager.	13	Demander un simulateur de situation au ministère	Responsable qualité	/	29/04/19	1 ^{er} semestre 2019	Non pris en compte, après vérification, le site de l'ANTS donne les éléments correspondants aux situations au fil des renseignements entrés (pour le permis et les certificats d'immatriculation). Pour les titres de séjour, le site www.accueil-etrangers.gouv.fr décline les situations au fil des renseignements donnés par les usagers.	Le nombre de mails à ce sujet		
Réclamation	15/02/19	Attente trop longue au PAN	Des usagers qui arrivent quasiment à la même heure alors qu'il n'y a qu'un seul PAN.	7	Ouvrir l'accès au 2ème PAN.					FAIT depuis le 20/02/2019	Pas de nouvelle réclamation sur ce thème depuis		