

## Nos chantiers d'amélioration en 2020

- ✓ Étude détaillée du flux d'utilisateur par type de procédure afin d'affiner les types de rendez-vous selon les besoins ;
- ✓ Création d'un livret de tutorat pour les volontaires de service civique affectés au point d'accueil numérique ;
- ✓ Modernisation du formulaire de réclamation/suggestion : possibilité de saisine directement par le biais de la rubrique contact du site internet [www.aisne.gouv.fr](http://www.aisne.gouv.fr).

Pour rappel :

2017

- ✓ Mise en place d'un point d'accès numérique dans le hall de la préfecture
- ✓ Simplification du serveur vocal interactif

2018

- ✓ Affichage trimestriel des délais de remise de titres
- ✓ Mise en place d'un guichet supplémentaire pour l'accueil des étrangers

2019

- ✓ Engagement dans un nouveau référentiel qualité impliquant plus de services de la préfecture : l'accueil aux usagers, les relations avec les collectivités locales, le traitement des titres étrangers, la police administrative, la communication de crise et la politique publique ;
- ✓ Installation d'un nouveau gestionnaire de file d'attente plus performant ;
- ✓ Réactivation du comité local des usagers : une instance où les associations représentantes des usagers expriment leur opinion sur nos actions et en proposent de nouvelles.

