



## PLAN D'AMELIORATIONS 2016

Problème	Source	Analyse de la cause	Action	Résultat
Faire connaître la labellisation Qualipref 2.0 suite à la réussite de l'audit de passage	Acquisition des labellisations Qualipref 2.0 et Marianne en décembre 2015	Demande du corps préfectoral d'informer les usagers de la réussite de la préfecture	<u>Début février</u> : Rédaction d'un communiqué par la chef du bureau de la communication interministérielle en lien avec la responsable qualité et diffusion de ce communiqué sur l'Internet départemental de l'Etat et les réseaux sociaux (Facebook et Twitter)	Action effectuée
Absence d'urne pour recueillir les réclamations des usagers dans le hall d'accueil de la préfecture	Constat de l'auditrice AFNOR de l'audit de labellisation le 26/11/20145	Les usagers sont obligés de remettre le formulaire de réclamation soit directement au personnel ou dans la boîte aux lettres de la préfecture à l'extérieur du bâtiment Erignac	<u>Début avril</u> : Installation d'une urne pour recueillir les réclamations des usagers sur la table d'écriture du hall d'accueil de la préfecture	Action effectuée
Absence de bande sonore pour l'accueil téléphonique au bureau des étrangers	Constat lors de l'enquête mystère effectuée du 6 au 10 octobre 2015	Les ressortissants étrangers n'ont pas d'information s'ils appellent en dehors des heures de permanence téléphonique	<u>Début avril</u> : Enregistrement d'une bande sonore pour prévenir les ressortissants étrangers sur les modalités de prise de RDV et les horaires de la permanence téléphonique	Action effectuée
Le panneau d'informations extérieur à l'entrée du bâtiment Erignac n'est plus à jour et est incomplet	Constat suite au changement d'horaires d'ouverture du hall de la préfecture au public le 1er juillet 2016	Changement des horaires d'ouverture du hall d'accueil	<u>Début juillet</u> : Installation d'un nouveau panneau informant les usagers des modalités d'accueil physique et téléphonique dans les services. Insertion d'un paragraphe en braille et des 2 logos	Action effectuée

L'interphone du bâtiment Erignac n'est plus adapté	BIILM	Changement des horaires d'ouverture du hall d'accueil	<u>Fin juillet</u> : Installation d'un nouvel interphone avec 3 boutons d'appel actifs	Action effectuée
Le bloc signature de la messagerie des agents n'est pas à jour et est incomplet	Responsable qualité et webmestre	Actualiser et enrichir le bloc signature de la messagerie des agents	Proposition d'un nouveau bloc signature intégrant les logos de qualité et la présence de la préfecture sur les réseaux sociaux	Action à réaliser
Communiquer sur les téléprocédures et les démarches numériques	Responsable qualité	Tenir compte du plan préfectures nouvelle génération et simplifier la relation avec l'usager	Faire connaître aux usagers toutes les possibilités existantes d'effectuer leurs démarches en ligne	Action à réaliser
Pas de place de parking handicapé rue de la préfecture	Comité local des usagers	Pas de possibilité d'en installer une rue de la Préfecture	Saisir le service de voirie de la ville d'Angoulême pour étudier la faisabilité d'une place de parking dédiée rue de l'Arsenal ou rue d'Iéna	Action à réaliser
Peu de questions/réponses sur la FAQ de l'Internet départemental de l'Etat	Responsable qualité	Toutes les questions/réponses du tableau fourni par la responsable qualité n'ont pas été intégrées	Compléter les rubriques de la FAQ en intégrant toutes les questions/réponses du tableau de la responsable qualité	Action à réaliser