

Amélioration de l'accueil du public :Plan d'actions 2015

Actions réalisées

- affichage informations Q2,0 aux 2 accueils concernés (SII et circulation)
- poursuite travail (avec standard) sur réponse téléphonique (serveurs vocaux) message attente
- poursuite travail sur documents remis au public (flyers)
- poursuite travail sur site Internet / relations avec le public (fait)
- nouvelle enquête de satisfaction
- informations en bas de courriers (note aux services faite)
- formation aux membres CIP (en préparation)
- création du comité local des usagers (CLU), réunion d'installation 5 novembre 2015
- mise à jour, enrichissement et distribution du nouveau guide d'accueil du public
- information sur pics de fréquentation quotidienne (couleurs) et mise en ligne (en cours)
- mise en place de nouvelles feuilles de suggestions/réclamations (fait)
- mise en place nouvelle signalétique (en cours / suites déménagement)
- fiches procédures PMR et affluence exceptionnelle mise à disposition agents (Intranet)
- mise à disposition FAQ sur Internet
- mise en œuvre de la procédure de tutorat (DRHB / formation)