

PLAN D'ACTION 2023

8 engagements

22 actions

1

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur

- Promouvoir oups.gouv.fr

2

Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

- Faciliter l'accès à la prise de rendez-vous sur le site internet
- Réaliser une étude pour le développement des rendez-vous en visio pour les usagers à l'aise avec les outils numériques de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
- Promouvoir des démarches en ligne (SIGNAL CONSO, plaisanciers, code du travail ...) sur le site internet des services de l'État
- Diffuser une note à l'ensemble des agents rappelant l'importance d'un transfert de ligne fixe vers un mobile lors de ses déplacements ou télétravail
- Mettre à jour les pages internet du site des Services de l'État

3

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

- Effectuer le recensement des sites dans la plateforme acceslibre (<https://acceslibre.beta.gouv.fr/>)
- Faire une communication aux agents sur les coordonnées des structures France services et PAN du département
- Etudier l'achat d'un boîtier de traduction simultanée pour améliorer la compréhension avec les personnes étrangères
- Constituer des notices explicatives à l'accueil quand il n'existe pas de notice nationale
- Réunir les agents d'accueil et services métiers recevant du public pour mieux outiller les agents pour traiter les demandes des usagers et gagner en fluidité

4

Votre demande est traitée dans les délais annoncés

- Mettre en place un accusé de réception sur les boîtes mails « fonctionnelles » des services métiers avec de l'accueil du public

5

Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

- Analyser la rédaction des documents mis en ligne sur le site internet des services de l'État, pour clarifier les informations communiquées aux usagers
- Simplifier les formulaires/documents adressés aux usagers pour la constitution de leurs dossiers

6

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

- Afficher nos résultats qualité de service

7

Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

- Mettre à disposition de l'utilisateur la possibilité de donner son avis
- Créer des d'habilitations « Répondeurs » de la plateforme pour les référents de proximité
- Créer un espace collaboratif SP+ pour les référents
- Proposer des formations aux agents en contact avec le public (relation usagers, handicap, accompagnement numérique...)

8

Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

- Communiquer pour valoriser les actions éco-responsables mises en place dans les structures
- Promouvoir le covoiturage
- Mettre en place des composteurs de déchets