

Plan d'actions d'amélioration "Services Plublics +" (Dec-2025)

N° Action	Processus UHA	Résumé	Pilote	État
AA-299	P03 : Evaluation et amélioration continue	Définir un référent SP+ pour chaque structure en contact avec des usagers	Service d'Aide au Pilotage	En cours de réalisation
AA-298	P03 : Evaluation et amélioration continue	Mettre en place une démarche d'amélioration continue SP+ (Comité Technique - Comité de Pilotage - Plan d'action d'amélioration communiqué)	Service d'Aide au Pilotage	Cloturée
AA-297	P03 : Evaluation et amélioration continue	Mettre en place le dispositif "Je Donne Mon Avis" (JDMA)	Service d'Aide au Pilotage	En cours de réalisation
AA-226	P03 : Evaluation et amélioration continue	Recueillir l'avis des usagers sur SP+ via une enquête	Service d'Aide au Pilotage	A faire
AA-29	P03 : Evaluation et amélioration continue	Simplifier les documents complexes	Service d'Aide au Pilotage	A faire
AA-25	P03 : Evaluation et amélioration continue	Mettre en place un système de gestion des réclamations	Service d'Aide au Pilotage	En cours de réalisation
AA-37	S08 : Juridique	Informers les usagers sur leurs données personnelles selon le RGPD	Service d'Aide au Pilotage	Cloturée
AA-32	S08 : Juridique	Mettre en place un dispositif de médiation pour les usagers	Service d'Aide au Pilotage	Cloturée
AA-36	S12 : Accueil	Définir les délais de traitement des demandes et démarches administratives, les communiquer et les respecter	Service d'Aide au Pilotage	A faire
AA-34	S12 : Accueil	Evaluer la qualité des échanges téléphoniques avec les usagers	Service d'Aide au Pilotage	A faire
AA-33	S12 : Accueil	Mesurer le taux de décroché des appels téléphoniques pour les postes d'accueil et de scolarité	Direction du Numérique	A faire
AA-28	S12 : Accueil	Définir les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires pour les structures en contact avec des usagers	Service d'Aide au Pilotage	A faire
AA-27	S12 : Accueil	Fournir les informations requises sur les SVI et répondsurs	Service d'Aide au Pilotage	A faire
AA-26	S03 : Numérique et système d'information	Se mettre en conformité avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité	Direction du Numérique	A faire
AA-35	S03 : Numérique et système d'information	Mettre en place un outil commun de mise à disposition des documents administratifs des étudiants	Direction du Numérique	A faire
AA-24	S05 : Communication	Afficher la charte de laïcité	Communication	Cloturée
AA-23	S05 : Communication	Améliorer la signalétique des bâtiments accueillant du public	Communication	En cours de réalisation
AA-19	S01 : Ressources Humaines	Recenser les langues parlées par les agents Traduire en anglais les sites les plus utilisés	Direction des Ressources Humaines	A faire
AA-18	S02 : Formation RH	Former les agents à la transition écologique et énergétique	Mission Développement Durable et Responsabilité Sociétale	En cours de réalisation
AA-17	S02 : Formation RH	Déployer un parcours de formation SP+ pour les agents en contact avec des usagers	Direction des Ressources Humaines	En cours de réalisation
AA-16	S11 : Santé, sécurité et qvt	Mettre à jour le site intranet SSE	Service d'Aide au Pilotage	Efficacité évaluée
AA-15	S11 : Santé, sécurité et qvt	Dresser un bilan de la protection et de la sécurité des agents, définir des mesures complémentaires si besoin Partager les bonnes pratiques pour prévenir et gérer les incivilités	Service Prévention Sécurité Environnement	En cours de réalisation
AA-21	S10 : Patrimoine, logistique et développement durable	Effectuer des dons matériels aux associations de l'économie sociale et solidaire	Mission Développement Durable et Responsabilité Sociétale	A faire
AA-38	S10 : Patrimoine, logistique et développement durable	Faciliter l'accueil téléphoniques des PSH notamment par le déploiement de bloucles à induction magnétique pour les personnes malentendantes	Direction du Patrimoine Immobilier et de l'Energie	En cours de réalisation
AA-22	S10 : Patrimoine, logistique et développement durable	Mettre en place le tri sélectif	Mission Développement Durable et Responsabilité Sociétale	En cours de réalisation
AA-20	S10 : Patrimoine, logistique et développement durable	Améliorer l'isolation phonique de la ME, avec en priorité le SSE	Direction du Patrimoine Immobilier et de l'Energie	A faire