

LANCEMENT

8118

Direction Immigration et Emigration



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

HAITI AP  **ANSE**

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

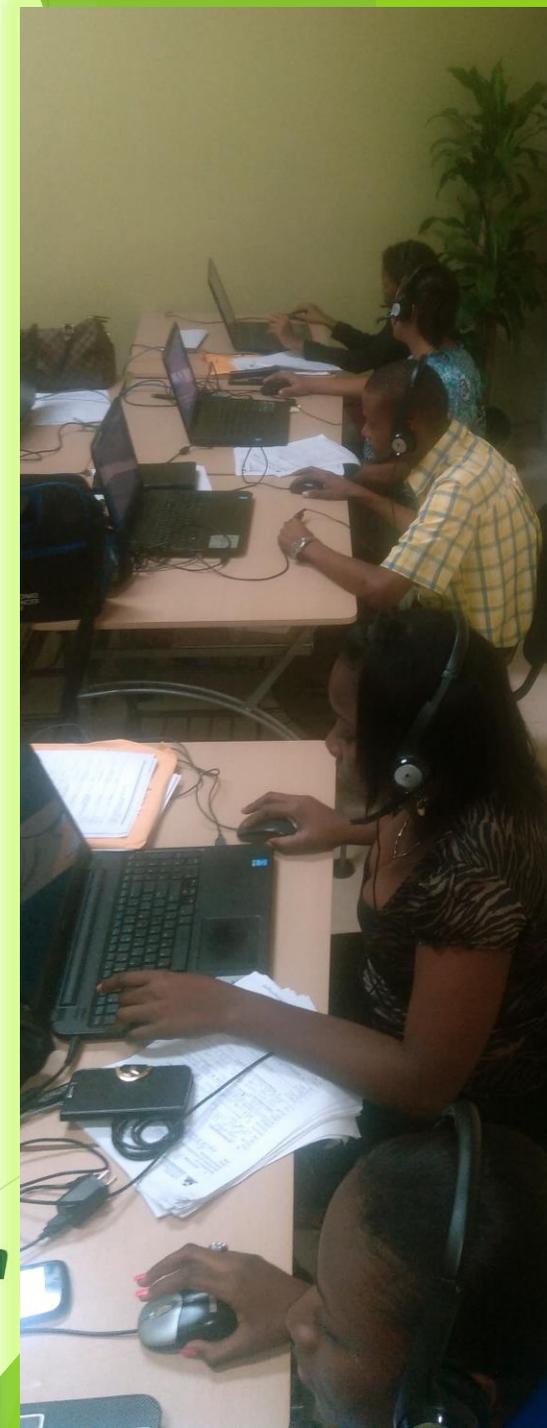
- ▶ RÉDUIRE LES TEMPS D'ATTENTE A LA DIE POUR LES DEMANDES DE PASSEPORTS
- ▶ AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE DE DELIVRANCE DES PASSEPORTS
- ▶ GARANTIR UN ACCÈS ÉQUITABLE AU SERVICE PUBLIC
- ▶ FACILITER L'ACCÈS DU GRAND PUBLIC A L'INFORMATION
- ▶ MESURER ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES COMPTOIRS DE SERVICE



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP  ANSE



Composantes du 8118

- ▶ **Un système de gestion des réservations en ligne**
 - ▶ Réservations de rendez-vous pour traitement normal ou service d'urgence
 - ▶ Gestion automatique des quotas de rendez-vous
 - ▶ Système sécurisé
- ▶ **Un Centre d'appel**
 - ▶ 60 appels en même temps à partir du numéro 8118 disponible via Digicel ou Natcom
 - ▶ Opérateurs disponibles de 8h AM à 5h PM



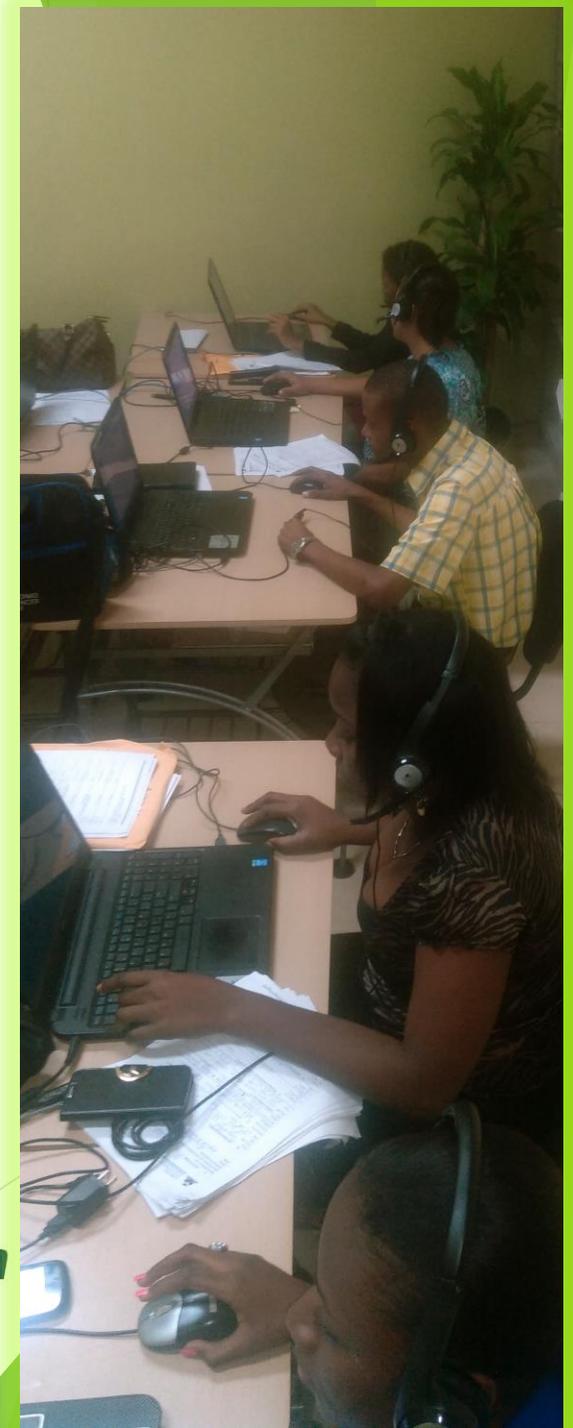
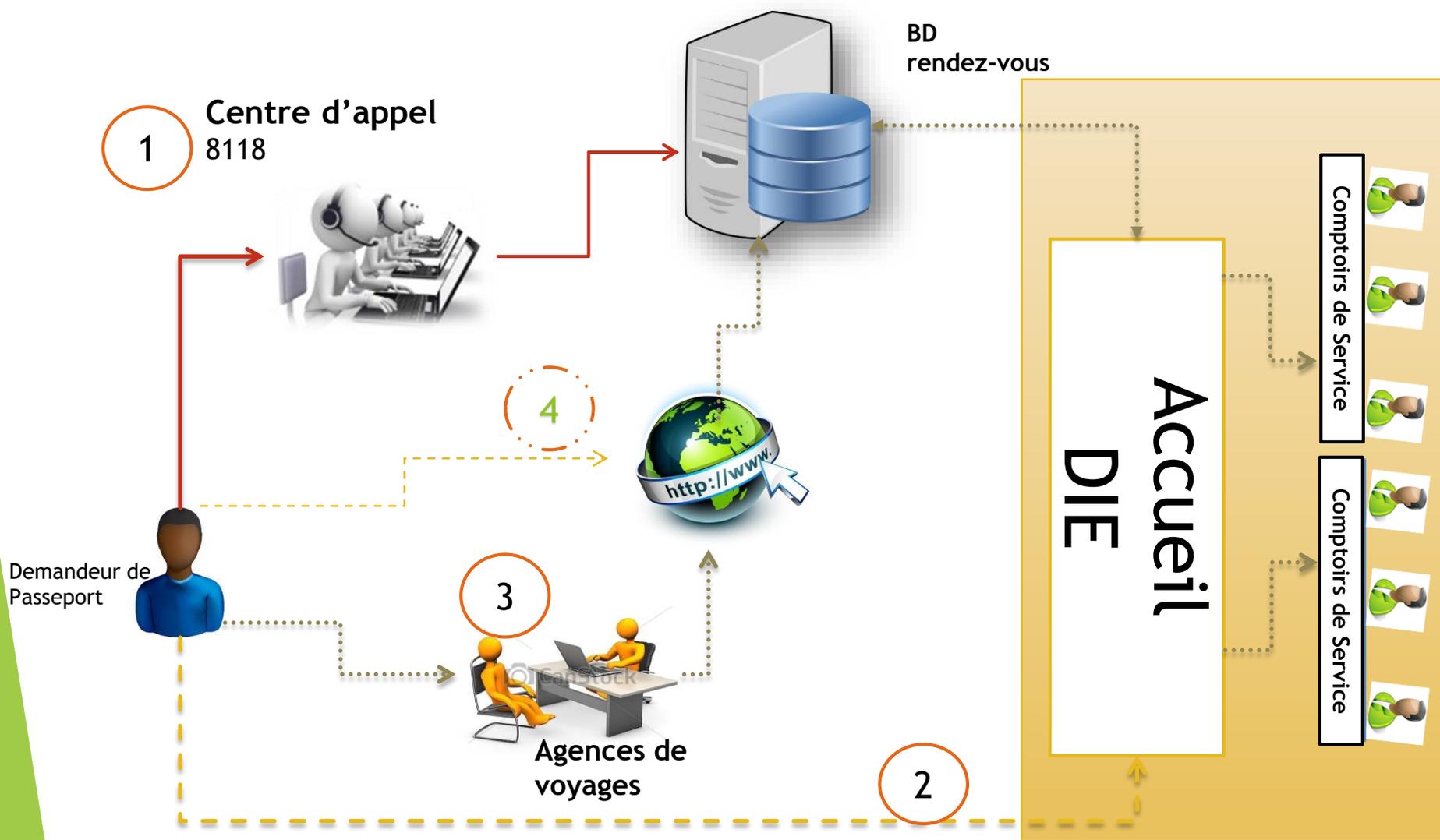
**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP U ANSE



ARCHITECTURE DU DISPOSITIF



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration



Fonctionnement du service

1

Le demandeur de passeport appelle le 8118, sans se déplacer.

2

Un opérateur du centre d'appel connecté au système de réservation enregistre un rendez-vous pour le demandeur de passeport et lui fournit la liste de toutes les pièces nécessaires au traitement de sa requête.

3

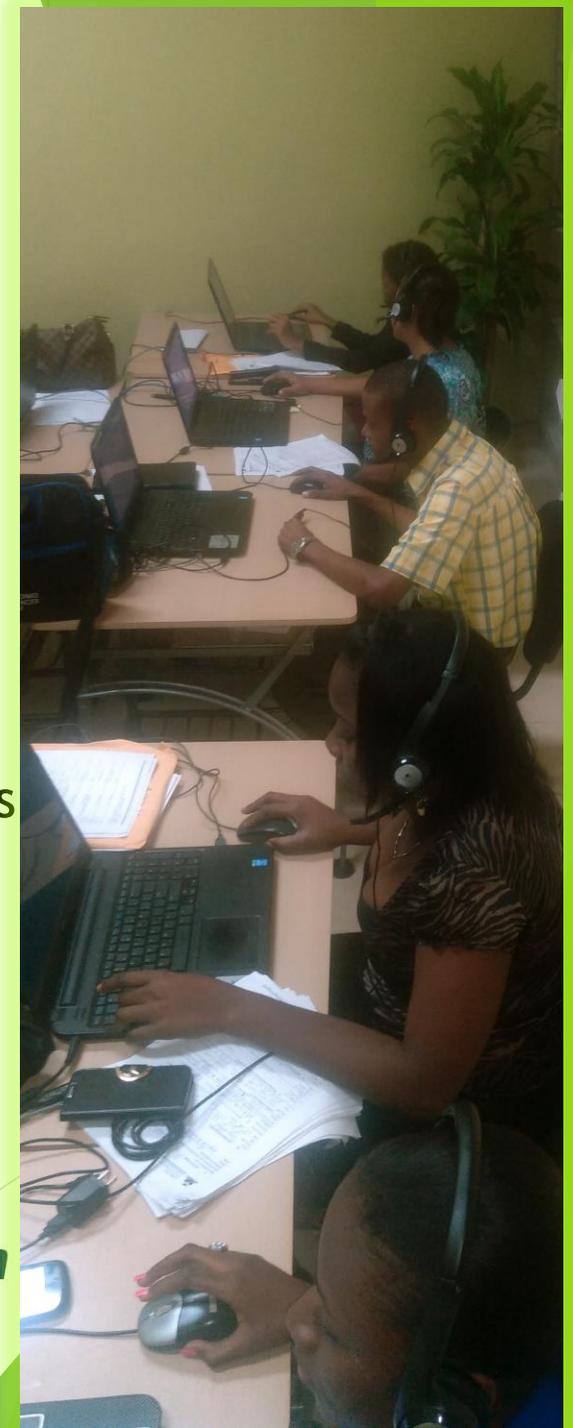
Le demandeur de passeport reçoit un SMS avec la date et l'heure de son rendez-vous et la liste des pièces à présenter.



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP U ANSE



Fonctionnement du service (suite)

4

Le demandeur de passeport se présente à la Direction de l'Immigration et de l'Emigration à l'heure de son rendez-vous. Le service d'accueil de la DIE vérifie le rendez-vous et oriente la personne vers un kiosque de traitement.

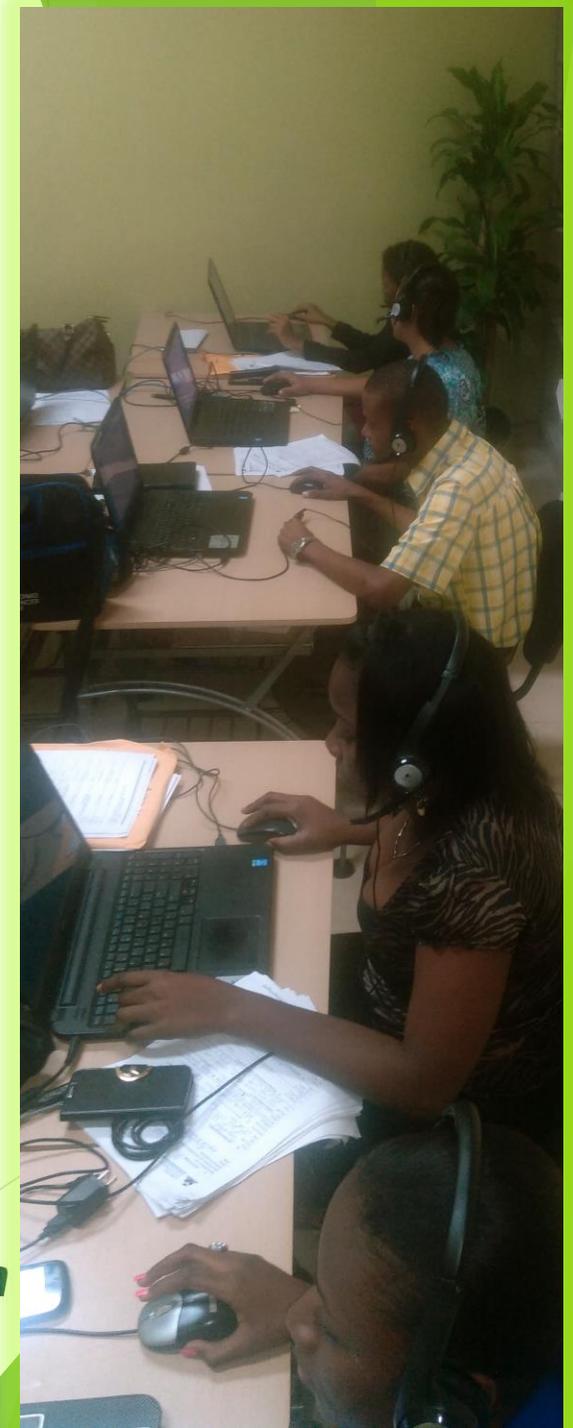
En moins d'une heure, les formalités de demande de nouveau passeport ou de renouvellement de passeport sont enregistrées.



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP  ANSE



Quelques réactions sur le service

Un service impeccable!



Roudy
*Rendez-vous placé le 28
novembre 2014*

Bravo!



Guerda
*Rendez-vous placé le 25
novembre 2014*

Un coup de fil et moins
de 30 minutes
d'attente!
Je n'en reviens pas!



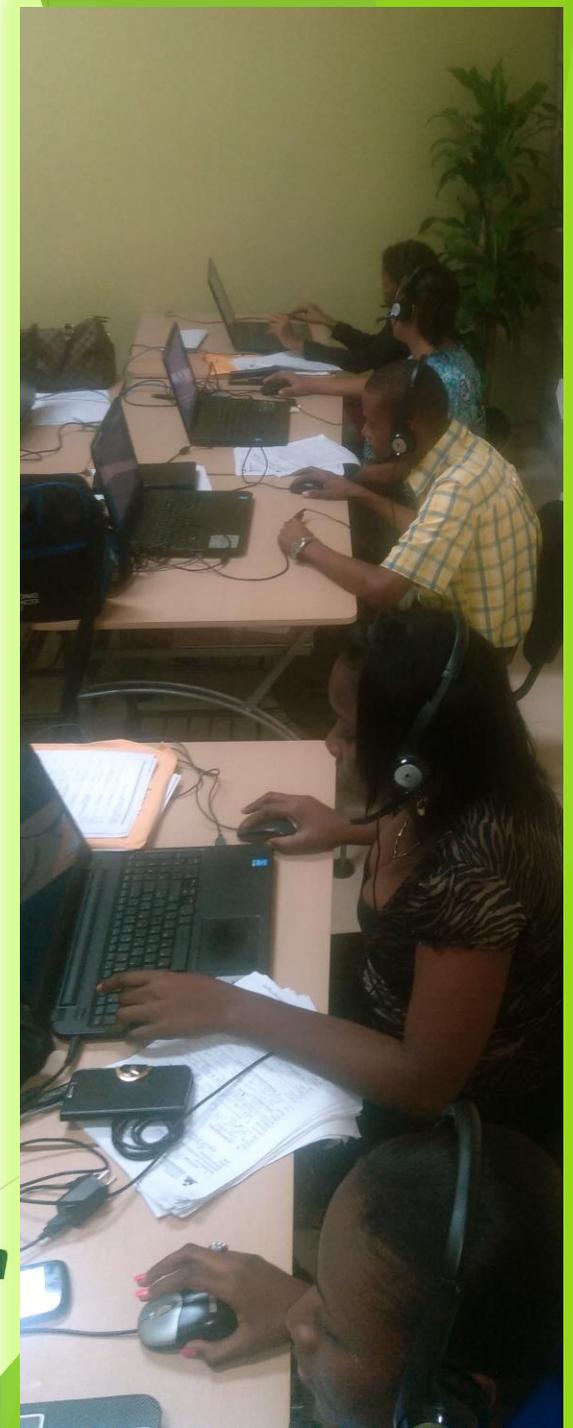
Ronald
*Rendez-vous placé le 19
novembre 2014*



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP  ANSE



Le Système de gestion des rendez-vous

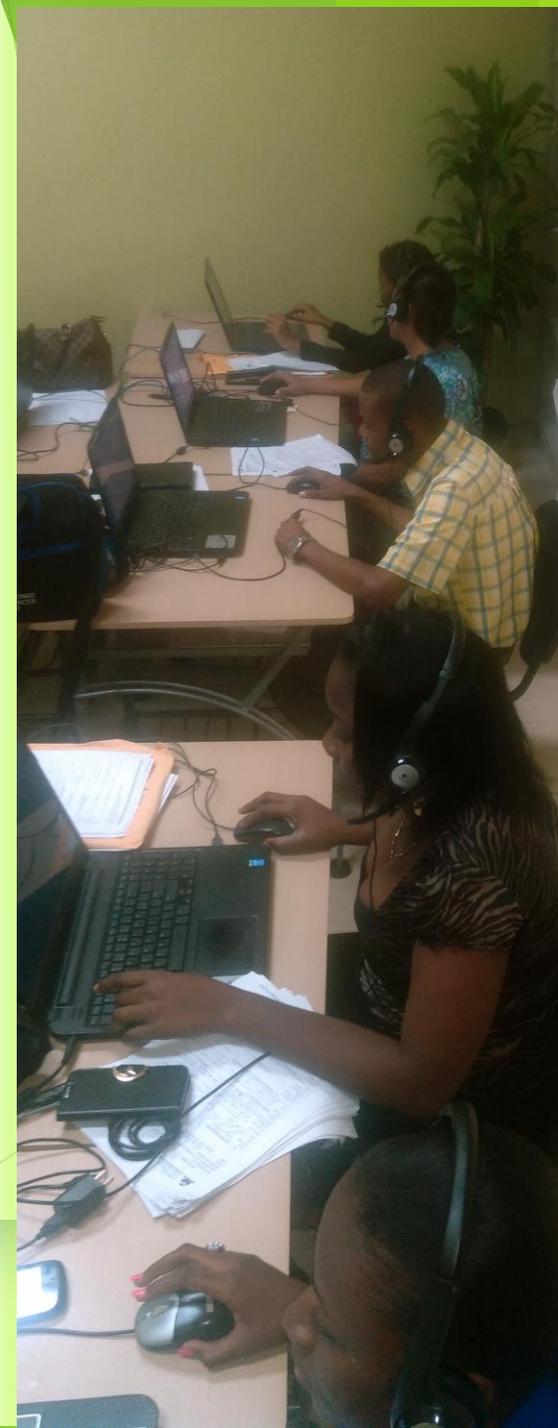
- Plateforme Sécurisée en ligne
- Accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24
- Permet de prendre des rendez-vous pour plusieurs sites



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP V ANSE



Le Système de gestion des rendez-vous

QUOTAS DE RENDEZ-VOUS

	REGULIER	URGENCE	EXTREME URGENCE
8 am	+ 0 / 4	+ 0 / 4	+ 0 / 4
9 am	+ 0 / 4	+ 0 / 4	+ 0 / 4
10 am	+ 0 / 4	+ 0 / 4	+ 4 / 4
11 am	+ 0 / 4	+ 0 / 4	+ 4 / 4
12 pm	+ 0 / 4	+ 0 / 4	+ 4 / 4
1 pm	+ 0 / 4	+ 0 / 4	+ 0 / 4

Le système de gestion de rendez-vous permet de gérer différents types de service.

Le système permet de définir des quotas de rendez-vous pour chaque tranche horaire. Ainsi une fois le quota atteint, un opérateur ne peut pas enregistrer un rendez-vous en plus.

Ce dispositif permet de fixer les contraintes qui sont obligatoires pour l'opérateur du centre d'appel, pour les agences de voyage ou pour les utilisateurs du site web disponible bientôt.



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP U ANSE



Le Système de gestion des rendez-vous

VERIFICATION ET CONTROLE DE QUALITÉ DE RENDEZ-VOUS

Tuesday, 2 December 2014

Customer List

Name	Service	CELLULAIRE	Notes	
Junior Antoine spots 1	1er PASSEPORT	31228414	EU-01 Arrive: 10h DGI: 10h5 Archives: 10h10 Saisie: Sortie: Forme: 22581445	CONFIRME (SHOW) Edit Cancel
Ronald Genat spots 1	1er PASSEPORT	38776823		CONFIRMATION SMS Edit
Felimond Raymond spots 1	RENOUVELLEMENT PASSEPORT	3400-6306		CONFIRME (SHOW) Ed
Jean Claudes Syliothate spots 1	RENOUVELLEMENT PASSEPORT	36661223	EU-03 Arrive: 10h15 DGI: 10h20 Saisie: Sortie: Forme: 22581447	CONFIRME (SHOW) Edit Cancel

Le système enregistre les personnes qui se présentent pour leurs rendez-vous.

Toutes les étapes sont chronométrées pour mesurer et améliorer de façon continue la qualité du service



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

Direction Immigration et Emigration

HAITI AP U ANSE



Direction Immigration et Emigration

Démarrage officiel du service 8 décembre 2014



**Ministère de l'Intérieur
et des Collectivités
Territoriales**

