



PLAN D'AMELIORATION QUALITE 2021

Information des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour au fil de l'eau de la rubrique « Préfecture et sous-préfectures » (organigrammes, horaires d'ouverture, modalités d'accueil, jours de fermeture) - Révision de plusieurs documents liés à la qualité (guide accueil, fiches de procédure, fiche modalités d'accueil en préfecture...) - Tenue du Comité Local des Usagers (CLU) en présentiel en novembre 2021
Accueil et accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une permanence téléphonique au BMI de 9h à 11h30 pour répondre plus efficacement au traitement des dossiers des usagers étrangers - Ouverture du Point d'Accueil Numérique (PAN) Emeraude pour accompagner l'utilisateur étranger dans la réalisation de certaines démarches dématérialisées dans le cadre de l'ANEF - Mise en place d'un mandat d'accompagnement de l'utilisateur par le médiateur numérique au PAN pour asseoir la sécurité juridique d'accomplissement des démarches pour autrui, - Tutorat des médiateurs numériques en charge du PAN
Site Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Refonte de la rubrique « Etrangers : vos démarches » - Mise à jour des rubriques « Professions réglementées » (Taxis-VTC, opérateurs funéraires...) et « CNI électronique et passeports » - Mise à jour régulière de la rubrique « Elections 2021 »
Communication d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> - Actualisation de différents documents en lien avec la communication d'urgence en cas d'évènement majeur (plan de communication, fiches de procédure, kit de communication, réalisation d'exercices de sécurité...)