

## ACTIONS D'AMÉLIORATION MISES EN OEUVRE EN 2020 et 2021

### Temps d'attente et qualité de notre accueil :

Le service d'accueil et du séjour des étrangers a amélioré son module de rendez-vous en l'adaptant aux demandes des usagers. Les premières demandes, les demandes de renouvellement et de remises de titres sont dissociées

La remise du récépissé est immédiate le jour du dépôt du dossier si celui-ci est complet. Cette disposition permet à l'utilisateur de ne se présenter qu'à deux reprises en préfecture.

Une adresse mel dédiée a été créée pour les usagers souhaitant prendre rendez-vous pour bénéficier du point d'accueil numérique afin d'éviter une longue attente.

Des documents informatifs ont été élaborés pour informer l'utilisateur :

- qui vient sans rendez-vous des procédures pour prendre ces rendez-vous
- qui a réalisé ses démarches au point d'accueil numérique afin de lui permettre d'achever aisément ladite démarche.

Date de mise à jour : mars 2021

Rédacteur : Resp. Qualité	Qual-e-pref	1/ 1
Valideur : SG	N:\SecretariatGeneral\QualitePerformance\Qualite\Qualipref20\CertificationPrefecture\MOD1_RelationsUsagers\MOD1_AccueilPhysique\Enregistrements\ENR_AffichageAmeliorations.odt	