

# PLAN D'AMÉLIORATION QUALITÉ



## VOS DEMARCHES EN LIGNE

Mise en ligne de manière aléatoire des plages de rendez-vous disponibles

**Décembre 2018**

Démarche simplifiée en ligne pour les DCEM

**Février 2020**

Démarche simplifiée en ligne pour les échanges de permis étranger

**Février 2020**

Accueil du public prioritaire : intégration du guide sur l'accueil des personnes en situation de handicap

**Mai 2019**

Achat de boucles magnétiques

**Septembre 2019**

Rappels des règles de courtoisie et de reformulation

**Février 2020**

Formation « accueil du public en difficulté et du public en situation de handicap »

**Juin 2019**

**Jan-Fév 2020**

## UN ACCUEIL ATTENTIF ET COURTOIS

## HALL D'ACCUEIL ORIENTATION

2 accueils avec une file pour le public prioritaire

**Mai 2019**

Plan du hall à l'entrée de la préfecture

**Septembre 2019**

Ecran d'information générale avec les horaires des différents guichets

**Mai 2019**

Création d'une foire aux questions concernant les permis de conduire, les cartes grises, les cartes d'identité et les passeports

**Mai 2019**

## MISE A JOUR SITE INTERNET

