



ACTIONS 2015 à 2023



Etat d'avancement le : 14/12/2021

Années	Objectif	Actions	Prévu	Réalisé
2015 à 2021	Améliorer l'accessibilité des PMR par une rampe d'accès			Fait
	Créer des Points numériques en préfecture pour accompagner les usagers dans leurs démarches en téléprocédure			
	Ouvrir sur le territoire des Maisons de Service Au Public Postal (MSAP)			
	Prendre en compte l'handicap auditif			
	Améliorer ergonomie et fiabilité des téléprocédures			
	Être à votre écoute avec plus d'enquêtes de satisfaction			
	Adapter l'accueil durant crise sanitaire			
	Développer l'offre d'espaces numériques sur le département.			
	Acquérir le Label Qual-e-Pref			
	Mettre en visibilité des points numériques et « France service» sur le site www.lot-et-garonne.gouv.fr			
	Amélioration des conditions d'accueil par des travaux d'aménagement du hall de la préfecture			
	Révision de la signalétique pour RDV et réunions (personnes extérieures)			
Pérennisation de la démarche qualité par Audit de suivi (fin 2021)– label Qual-e-Pref				
2022 à 2023	Réduire les délais de RDV en mairies et le traitement des cartes nationales d'identité et passeports en CERT	Plan d'urgence ministériel CNI-Passeports	2022	Fait
	Poursuivre les efforts pour améliorer les délais du processus de délivrance de titres CNI/PSP		2023	en cours
	Élargissement de la démarche qualité en intégrant les sous préfectures, la DDT et la DDETSPP (périmètre ATE -Administration Territoriale de l'Etat)	Lancer le déploiement de SERVICE PUBLIC+	2022	Fait
	Agir sur le volet environnemental et Améliorer l'accès aux personnes en situation de handicap	- Élaboration du plan d'actions favorisant la réduction des gaz à effets de serres. - Actualiser le registre d'accessibilité	2023	en cours
	Adapter notre démarche qualité à l'évolution des éléments de contexte (évolution de processus d'accueils, dématérialisation...)	Apporter une contribution au niveau national pour l'élaboration d'un nouveau référentiel Qual-e-pref	2023	en cours