

2 modules "généraux" socles

Module 1

Qualité de service et relations aux usagers

- 1.1 Accueil physique
- 1.2 Accueil téléphonique
- 1.3 Site internet et démarches en ligne
- 1.4 Courriers et courriels
- 1.5 Écoute des usagers

Module 2

Pilotage

- Responsabilité et animation de la démarche
- Gestion documentaire et suivi de l'activité
- Formation
- Comité usager et amélioration continue
- Éco-responsabilité

6 modules "métiers"

Module 3

Délivrance de titres sécurisés

Module 6

Pilotage des politiques ministérielles

Module 4

délivrance de titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers en France

Module 7

Polices administratives liées à la sécurité

Module 5

relations avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect des lois

Module 8

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur