



Les mesures d'hygiène ont impacté les modalités et les capacités d'accueil durant l'année 2022

Synthèse annuelle 2022

- 137 suggestions/réclamations ont été reçues, soit une hausse de 62 % par rapport à 2021
- Le taux de réponse dans les délais est de 68%, en baisse de 17 points par rapport à l'année précédente
- Le délai moyen de réponse est de 6,23 jours, délai légèrement supérieur à la cible fixée à 5 jours (2021 = 3,87 jours)

Ces résultats s'expliquent en partie par le nombre de réclamation qui a augmenté.

Le courriel est le vecteur principalement utilisé, à l'instar des années précédentes.

4 services principaux sont concernés : le bureau de l'admission au séjour, la plateforme des naturalisations, l'accueil général et les commissions médicales.

Le nombre de réclamations en augmentation démontre une meilleure identification des réclamations.

5 actions correctrices ont été menées :

- révision de la définition et de l'identification des réclamations dans les courriels
- pas-à-pas pour faciliter les demandes de titres étrangers, dans démarches administratives sur le site Internet des services de l'État dans l'Hérault
- la démarche d'amélioration continue, débutée 2021 au bureau de l'admission au séjour, s'est poursuivie. Cela a permis de maintenir le nombre de rendez-vous et les délais d'instruction.
- une démarche d'amélioration continue a été réalisée à la plateforme des naturalisations : l'objectif est de destocker et de réduire les délais d'instruction.



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF