



Affaire suivie par : Isabelle BROMBOSZCZ
Téléphone : 04 67 61 61 95
Mél : isabelle.bromboszcz@herault.gouv.fr

Montpellier, le 6 février 2023

Compte-rendu du Comité local d'amélioration continue 2022

en date du 26 janvier 2023

Ordre du jour :

- **Présentation :**
 - de l'amélioration des services existants
 - des résultats des indicateurs « qualité » pour l'année 2022
 - des résultats des enquêtes de satisfaction
 - du suivi des suggestions-réclamations
 - Examen des courriers-courriels types
- Recueil des suggestions de la part des représentants des usagers, notamment sur le site internet

Participants :

- Xavier PETIT JEAN, Association des paralysés de France (APF)
- Ambre BASTIDE et Michel ELIE (CIMADE)
- Jean-Claude NADAL, membre élu de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)
- Daniel BRIAND, Comité de liaison et de coordination des associations des personnes handicapées et malades chroniques (CLPCH)
- Houcine ARAB Délégué du défenseur des droits de l'Hérault (DDD)
- Marina SECALL-BERSINGER, UFC que choisir
- Elisabeth BADINIER, France Bleu
- Gamila LECHELAH, France Services STEFI

Excusé(e) : France Services Sud Hérault, CCI, AMF de l'Hérault

Absents : Conseil national des professions de l'automobile, MSAP la Poste

Dans le cadre de la démarche qualité, le comité local des usagers a vocation à se réunir chaque année. L'objectif est d'avoir des échanges constructifs, en vue d'améliorer le service rendu et être à l'écoute des usagers. A la suite, des aménagements peuvent être apportés. La préfecture de l'Hérault et la sous-préfecture de Béziers ont été soumises à un audit, par l'organisme indépendant SOCOTEC. A cette occasion, tous les agents sont remerciés car le label a été renouvelé pour une durée de 3 ans.

Dans le courant 2023, les programmes Qualité « Qual-e-pref », référentiel propre au Ministère de l'Intérieur et des Outre-mer, et Services publics + (SP+), référentiel Marianne modernisé, vont fusionner. C'est pourquoi le comité local des usagers devient le comité local d'amélioration continue.

Le programme SP+ comprend 9 engagements et a vocation à rendre les services publics plus proches, plus efficaces, plus simples. Une plateforme est mise à disposition de citoyens pour consulter l'avancement des démarches et les résultats. Ceux-ci ont également la possibilité de témoigner de leur expérience avec l'administration. Les directions départementales interministérielles sont concernées. Le déploiement s'effectuera en 2023.

I - Amélioration des services existants :

- **Plateforme des naturalisations :**
 - création de nouveaux bureaux dédiés aux entretiens de naturalisation et confidentiels
 - démarche d'amélioration continue : préparation de la dématérialisation et modalités de dépôt de dossiers modifiées
- **Bureau de l'admission au séjour :**
 - démarche d'amélioration continue qui a permis de maintenir le nombre de guichets et maintenir les délais d'instruction, ainsi que de renforcer le suivi de la boîte aux lettres fonctionnelle « Etrangers »
 - mise en place du point numérique pour les démarches dématérialisées étrangers
 - Sur le site Internet : pas-à-pas pour accompagner les usagers étrangers à déterminer le type de demande de titre et la liste de pièces justificatives
- **Service interministériel de la communication départementale :**
 - création d'un compte Instagram
 - mise en ligne du nouveau site Internet le 20 janvier 2023, qui a été précédée d'une révision du site Internet
- **Centre d'expertise et de ressource des titres :**
 - plan d'urgence national mis en place cet été, ayant permis de maintenir les délais raisonnables de mise à disposition des titres
- **Accueil des usagers :**
 - accessibilité du standard aux personnes malentendantes, via un prestataire ACCEO.
 - installation des commissions médicales dans le hall de la préfecture : pour offrir des meilleures conditions d'accueil aux usagers (accessibilité, accueil et signalétique) et de meilleures conditions de travail pour les agents (sécurité, accueil organisé)
- **Sous-préfecture de Béziers :**
 - d'importants travaux sont menés aux abords de la Sous-préfecture. L'entrée des usagers a dû être déplacée. Les services ont réussi à maintenir le confort des locaux et un accueil de qualité.

Ainsi, tous les services accueillant du public sont réunis dans le hall de la préfecture, offrant un accueil sécurisé et accessible pour tous les usagers (à l'exception des bureaux d'accueil de l'Office français de l'immigration et de l'intégration) .

L'ensemble des travaux d'accessibilité et de confidentialité répondent aux demandes du comité local des usagers de 2021.

II - Présentation des résultats des indicateurs 2022 :

a) Analyse des indicateurs Qual-e-pref :

Préfecture de l'Hérault

Module 1

Le taux de mise à jour du site Internet est à **100 %**, à l'instar de l'année dernière.

Le taux de mise à jour du serveur vocal interactif est en baisse : **85,71 %**, soit une baisse de 7 points par rapport à l'année dernière. Deux techniciens supplémentaires ont été formés pour réaliser les mises à jour simples.

Le taux de réponse aux suggestions-réclamations se situe à **68 %** soit une baisse de 17 points par rapport à l'année 2021 et en dessous de la cible fixée à 90 %. Le délai moyen de réponse est de **6,23 jours**, légèrement en dessous de la cible fixée à 5 jours.

Le taux d'appels aboutis est satisfaisant et se maintient à **94 %** en moyenne sur l'année. Ce résultat est très satisfaisant.

Le taux de connexions au site internet est largement au-dessus de la cible (5%) : **26,84 %** (**30,19 %** en 2021).

Le nombre d'utilisateurs moyen connecté par jour au PAN pour les démarches ANTS est de **2,36 personnes** en moyenne par jour. Cette fréquentation est stable par rapport à 2021.

Le taux de réponses aux demandes d'information générale par courriels se situe à **88,19 %** soit une hausse de 3 points par rapport à 2021. Ce résultat est satisfaisant et au-dessus de la cible, fixée à 85 %.

Les délais moyens de réponse sont satisfaisants : **3,5 jours** pour les courriers et **6 jours** pour les courriels.

Module 2

Le délai de mise à disposition des CNI-PASSEPORT est à **18,81 jours** au 31 décembre 2022, soit en dessous de la cible fixée à 21 jours.

L'année 2022 est marquée par une hausse de **46,75 %** de la demande titres, qui se poursuivra en 2023. Un plan d'urgence a été mis en place par le gouvernement depuis le mois de juin 2022. Ce plan porte ses fruits puisque les délais ne se sont pas dégradés. Des dispositifs de recueil supplémentaires sont mis en place progressivement.

Le taux de dossier de fraude documentaire CNI et Passeports est en moyenne de **1,34 pour 1000** demandes traitées ; résultat au-dessus de la cible fixée à 0,5/1000 (0,12% en 2021)

Module 3 (chiffres départementaux)

Le délai moyen de délivrance de premières demandes de titres de séjour est de **75,02 jours**, soit une hausse de 2 jours par rapport à l'année dernière. Ce résultat est très satisfaisant et en-dessous de la cible fixée à 90 jours.

Concernant les demandes de renouvellement de titres, la moyenne est de **35,67 jours** soit une baisse de 11 jours par rapport à 2021. Ce résultat est satisfaisant et légèrement au-dessus de la cible fixée à 30 jours.

Le taux de fraude documentaire détecté se situe à **0,08 %** pour 1000 demandes traitées en 2022 (0,47% en 2021). Ce résultat est en dessous de la cible est fixée à 5 % pour 1000 demandes traitées. **Un plan d'actions a été élaboré pour 2023.**

Module 4

En 2022, le taux de réponse aux demandes d'information générale ou de conseil par courrier est de **100 %**.

Le taux de réponse aux demandes d'information ou de conseil par courriel dans le délai de 5 jours s'élève à **97,73 % (96,44 % en 2021)**. Ce résultat est très satisfaisant.

La fixation des rendez-vous demandés par les élus ou les cadres territoriaux dans le délai de 4 jours est satisfaisant à **80 % (85,71 % en 2021)** et la fixation du rendez-vous dans les 10 jours a lieu dans **69,17 % (54,76 % en 2021)**. Il peut y avoir des soucis de concordance et de disponibilités des élus et des membres du corps préfectoral.

Module 6

3 réunions de lancement (11 en 2021) et **230** évènements organisés ou co-organisés en 2022 (249 en 2021). L'activité de la mission de coordination est très importante, notamment à travers les thématiques suivantes : soutien à l'emploi, plan de relance départemental, réformes prioritaires.

Module 7

La cellule de communication d'urgence opérationnelle a été activée **3 fois** durant l'année 2023 (une fois en 2021).

2 exercices de sécurité civile ont été effectués en 2022 (6 en 2021).

Conclusion

Globalement, les résultats des indicateurs Qual-e-pref sont satisfaisants.

A suivre en 2022 : la fraude et le taux de réponse aux suggestions/réclamations

Sous-préfecture de Béziers

Module 1

Le taux de réponse aux suggestions-réclamations se situe à **100%** en 2022 (50 % en 2021). Le délai moyen de réponse est de 0,2 jours ouvrés.

Le nombre moyen journalier d'utilisateurs connectés au point d'accueil numérique pour les démarches ANTS (PAN) est de **0,75 personnes/jour** (0,83 en 2021). Ce chiffre reste stable.

Le taux de réponses aux demandes d'information générale par courriels est à **100 %**. Le bureau de la citoyenneté et des titres (BCT), seul bureau concerné, répond à toutes les demandes, qu'il s'agisse des demandes d'information générale ou d'état d'avancement d'un dossier, dans un délai de 1 jour ouvré.

Module 6

12 réunions de lancement de projets ou de nouveaux dossiers ont été réalisées (15 en 2021). **11** évènements ont été organisés ou co-organisés (6 en 2021).

En conclusion

Globalement, les résultats des indicateurs Qual-e-pref sont satisfaisants.

b) Analyse des enquêtes de satisfaction et mystère réalisées en 2022

Résultat des enquêtes de satisfaction réalisées en octobre et novembre 2022

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée aux mois d'octobre et de novembre 2022. Pour ce faire, 5 questionnaires courts et adaptés ont été proposés aux usagers, de manière à obtenir un panel représentatif des usagers, correspondant au flux et aux différentes démarches :

- 1 questionnaire sur l'accueil physique pour chaque site (Montpellier 400 participants et Béziers 111 participants),
- 1 questionnaire concernant les points d'accueil numériques pour chaque site (Montpellier 20 participants et Béziers 10 participants),
- 1 questionnaire concernant les courriers/courriels pour chaque site (Montpellier 32 participants et Béziers 13 participants),
- 1 questionnaire concernant les appels téléphoniques (50 participants),
- 1 questionnaire concernant le site Internet (82 participants).

Mode opératoire :

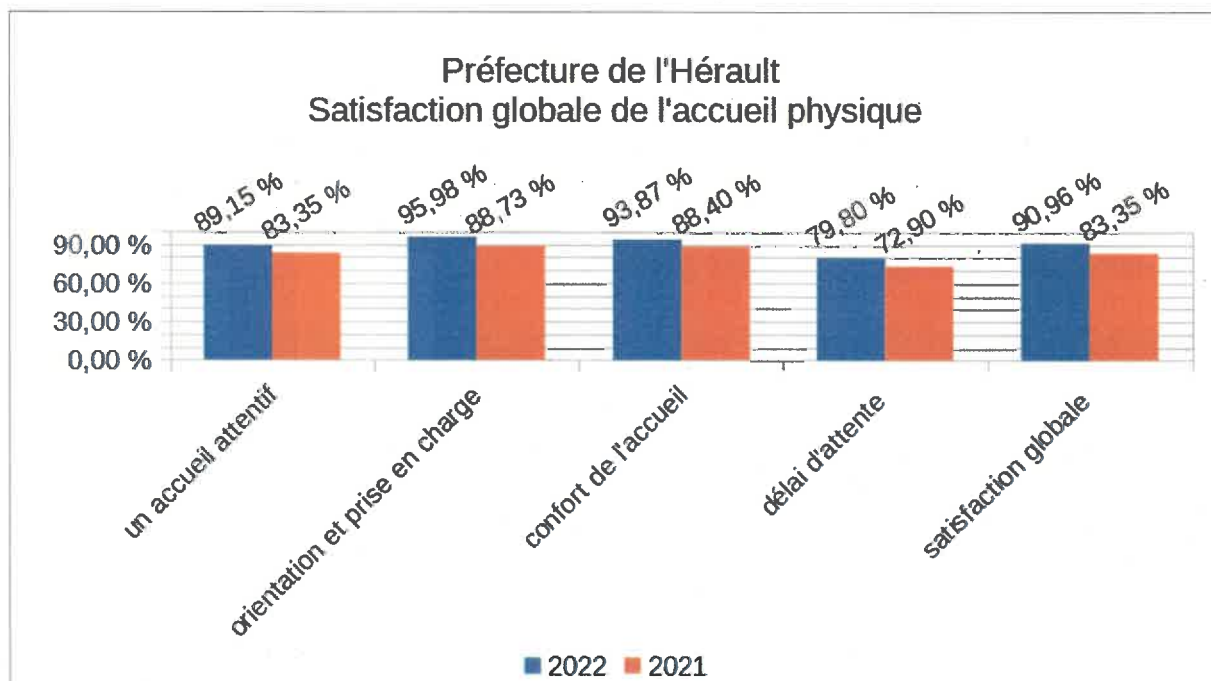
Concernant l'accueil général physique à la préfecture de l'Hérault, les usagers ont été interrogés « à chaud » après leur rendez-vous, pour les démarches au point numérique, au bureau de l'admission au séjour ou d'entretien de naturalisation.

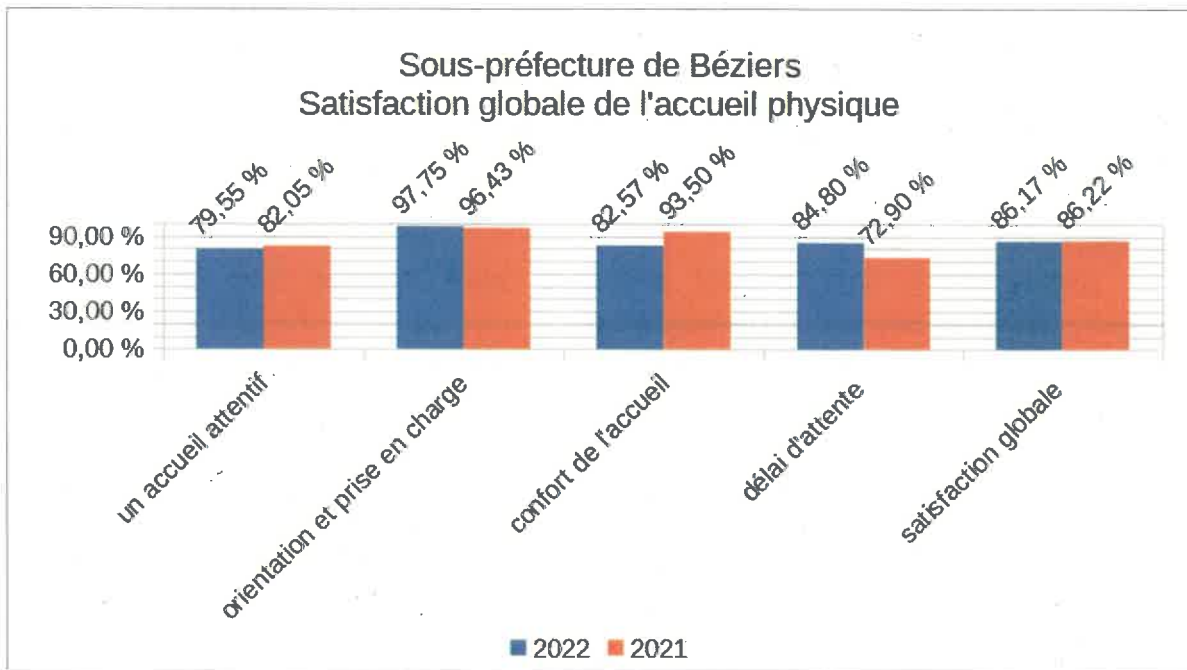
A Béziers, ont été interrogés les usagers du bureau de la citoyenneté et des titres, de l'accueil général et du point numérique.

Concernant le standard, les usagers ont répondu à chaud auprès d'un agent du Service interministériel départemental de la relation aux usagers après leurs échanges avec un standardiste.

Concernant les courriers/courriels, d'après un échantillon, les usagers ont été invités à participer à l'enquête.

Les enquêtes ont été mises en ligne sur le site internet et un message push a été envoyé sur les réseaux sociaux. Un affichage a été effectué dans les halls d'accueil avec des QR codes.





Les résultats :

La satisfaction globale est en hausse de 7 points à la Préfecture de l'Hérault et stable à la Sous-Préfecture de Béziers.

A Montpellier :

90,96 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits. On constate une augmentation de la satisfaction sur tous les items : un accueil attentif, l'orientation et la prise en charge, le confort de l'accueil ainsi que le délai d'attente.

A Béziers

86,17 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits, soit à la cible fixée à 85%. Pour rappel, l'accueil de la Sous-préfecture a été déplacé temporairement, en raison de travaux aux abords de la Sous-préfecture.

Les pistes de progrès

- Sur le site de Montpellier : le programme de travaux dans le hall, élaboré en 2019, est à actualiser aux nouveaux besoins liés à l'accueil des usagers et à la généralisation de la dématérialisation
- Sur le site de Béziers : réflexion sur l'aménagement du hall, comme suite au déménagement temporaire des guichets

Objectif de questionnaires à remplir par service concernant l'accueil physique :

- Plateforme des Naturalisation : 40
- CERT : 10
- Accueil général : 60
- Bureau de l'admission au séjour : 200
- Sous-préfecture de Béziers : 100

Enfin, des enquêtes mystères ont été réalisées deux fois par an au niveau du standard et des courriels : 10 appels téléphoniques, 5 mails à Montpellier, 2 à Béziers à chaque enquête.

Les résultats atteignent une moyenne de 79,5 % , soit une progression de 7 points. Ces enquêtes complètent les indicateurs de satisfaction et permettent de refaire un point sur le formalisme à respecter dans le cadre de Qual-e-pref (accusé réception, signature du mail, initiales de l'agent ...).

c) Bilan des suggestions/réclamations :

Concernant le site de Montpellier :

- **136** suggestions/réclamations reçues en 2022 (87 en 2021).

Le taux de réponse annuel est de **68 %** dans les délais. Celui-ci a baissé de 15 points.

A noter que le nombre de réclamations a augmenté de 62,5 %. Celles-ci concernent principalement l'admission au séjour et les demandes de naturalisations.

Le délai de réponse moyen se situe **6 jours**, ce qui est un résultat satisfaisant.

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

4 actions correctrices ont été menées ou maintenues:

- révision de la définition et de l'identification des suggestions/réclamations

- pas-à-pas pour faciliter les demandes de titres étrangers sur le site Internet

- démarche d'amélioration continue à la Plateforme des naturalisations pour déstocker et réduire les délais de traitement.

- poursuite de la démarche d'amélioration continue au Bureau de l'admission au séjour pour maintenir les délais et les rendez-vous.

Concernant le site de Béziers :

4 réclamations reçues en 2022 (2 en 2021).

Le taux de réponse annuel est de 100 % dans les délais. Le délai de réponse moyen se situe **0,25 jour**.

d) Examen des courriers/courriels types

- Centre d'expertise et de ressource des titres,

- Bureau de l'admission au séjour,

- Service interministériel départemental de la relation à l'utilisateur

- Bureau de la citoyenneté et des titres à la sous-préfecture de Béziers.

Les membres du comité n'ont émis aucune observation sur les courriers/courriels, remis en séance.

II – Échanges avec les représentants des usagers, notamment sur le site internet

Les membres du comité n'ont émis aucune observation concernant le site Internet.

Réseau France Services

Les France Services ne peuvent pas accompagner les usagers étrangers dans leurs démarches dématérialisées pour la demande de titre. En effet, il s'agit d'une mission régaliennne et le ministère n'a pas signé de convention sur ce point.

Admission au séjour

Les délais de traitement des 1ères demandes de titres de séjour ou de renouvellement : cet indicateur ne prend pas en compte le délai pour obtenir en amont un rendez-vous pour déposer son dossier. En effet, il s'agit d'un indicateur national qui calcule le délai à partir du dépôt de dossier.

Enquête de satisfaction

L'analyse de l'enquête de satisfaction ne précise pas le nombre de personnes ayant répondu par type d'utilisateurs.

Effectivement, le questionnaire est volontairement court et simple, pour faciliter la participation des utilisateurs.

Pour garantir le panel des utilisateurs, un objectif est fixé par service (cf page 6). De plus, depuis le « plan préfectures nouvelle génération », le public accueilli en préfecture et sous-préfecture est principalement constitué des utilisateurs étrangers. De ce fait, ils sont largement représentés dans l'enquête de satisfaction. Le bureau de l'admission au séjour avait pour objectif de recueillir 200 questionnaires, sur une cible générale initialement fixée à 300.

Ainsi, pour l'accueil physique, le nombre de questionnaires remplis correspond à une journée d'accueil.

Délais de réponse aux courriels : réponse par un accusé de réception

La CIMADE indique que de nombreuses réponses sont effectuées par accusé réception et ne répondent pas à la question de l'utilisateur.

Le référentiel Qual-e-pref prévoit la mise en place systématique d'un accusé réception. L'accusé réception permet de répondre de manière générale aux préoccupations des utilisateurs. Ensuite, le service répond au cas par cas. Le volume de courriels ne permet pas une réponse personnalisée à chaque demande, d'autant que l'utilisateur ne donne pas toutes les informations permettant une compréhension rapide de sa situation.

De plus, la réglementation des étrangers est complexe. L'accusé réception permet de renvoyer vers le site Internet, la foire aux questions et le pas-à-pas. L'idéal serait d'avoir la capacité de répondre et les équipes dimensionnées pour absorber cette tâche. Ce n'est pas le cas. La réglementation est complexe et protectrice. Les accusés réception renvoient vers des outils pour trouver des solutions.

Une boîte aux lettres a été créée, il y a un an, pour les interventions. Cela fonctionne bien.

Recours à des services civiques :

La préfecture et les sous-préfectures font appel à des services civiques, des vacataires et des stagiaires. Ils sont tutorés et accompagnés pour passer les concours, s'ils le souhaitent et intégrer la fonction publique. L'approche du monde du travail est en mutation et il est difficile de recruter actuellement.

Accessibilité des utilisateurs aux démarches administratives : langue étrangère, illettrisme, difficultés d'obtention d'un rendez-vous

Un article de la défenseure des droits vient de paraître dans le journal 60 millions de consommateurs titre : « les services publics doivent s'adapter aux utilisateurs » et cela ouvre le débat sur la dématérialisation.

Les représentants des usagers sont inquiets par la généralisation de la dématérialisation en 2023, à l'instar de ce qui s'est passé lors de la fermeture des guichets pour les permis de conduire et les certificats d'immatriculation des véhicules. Cette crainte est d'autant plus grande pour les usagers éloignés de l'administration, sans outils informatiques et ne maîtrisant pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques.

Pour les associations d'aide aux étrangers, la dématérialisation provoque une inégalité de traitement entre les usagers étrangers. Elles demandent également que le médiateur numérique soit formé. En effet, pour certains usagers, celui-ci n'a pas su répondre à la demande.

La réglementation étant complexe, le médiateur peut être amené à faire le point avec sa hiérarchie pour trouver la solution et reprendre contact avec l'utilisateur.

De plus, il existe le centre de contact citoyens, le CCC. Celui-ci est un service de l'ANTS et répond aux problèmes liés à la dématérialisation.

Concernant la dématérialisation, la CIMADE précise que certains usagers seront dans l'incapacité de déposer leur dossier sur l'ANEF, en l'absence de titre d'identité et de nationalité. C'est le cas notamment des personnes issues de l'ex-yougoslavie.

La directrice des migrations et de l'intégration précise qu'une alternative a été mise en place pour déposer un dossier :

- pour éviter les situations de rupture de droit, par l'envoi d'un message sur la boîte fonctionnelle dédiée moins d'un mois avant la péremption du titre de séjour, si les tentatives d'obtenir un rendez-vous sur le site internet ont été vaines ;

- pour le dépôt des dossiers dématérialisés, il existe la possibilité de recourir aux points numériques dédiés ; les informations pour l'accès sont indiquées sur le site internet de la préfecture.

De plus, les associations participent à l'orientation et l'accompagnement des usagers. Chacun est libre de contacter une association et d'être accompagné.

La prochaine étape de la dématérialisation est reportée au mois de mars 2023. Le calendrier est joint au compte-rendu. La dématérialisation a commencé il y a deux ans avec les étudiants et s'est prolongée avec les réfugiés, les visiteurs, les titres pour mineurs. Le prochain bloc concernant la vie privée et familiale, au 1^{er} semestre 2023.

Le délégué de la défenseure des droits demande si les services de l'admission au séjour resteront en préfecture et sous-préfecture car les précédentes évolutions de l'administration étaient corrélées à la création de plateforme.

Pour l'instant, les dossiers des étrangers résidant dans l'Hérault seront traités à la préfecture de l'Hérault, située à Montpellier et à la sous-préfecture de Béziers.

Concernant les langues étrangères, la préfecture de l'Hérault dispose d'une liste de personnes ressources parlant une langue étrangère, au sein des services.

Pour accompagner les usagers étrangers, 3 points numériques ont été installés dans le hall (2 avec un médiateur numérique, 1 en accès libre).

Le délégué de la défenseure des droits indique recevoir 2500 réclamations par an concernant le droit des usagers et les difficultés avec le service public. 400 concernent l'accueil des usagers et l'obtention d'un titre de séjour.

150 concernant la difficulté pour la prise de rendez-vous. La plateforme de prise de rendez-vous ne fonctionne pas et cela engendre des pertes de droits.

Il est précisé que les contacts avec la direction des migrations et de l'immigration sont satisfaisants.

La CIMADE se connecte chaque jour sur le module de rendez-vous pour regarder la disponibilité des rendez-vous :

Est constatée une amélioration pour les retraits de titres. A Béziers, les rendez-vous sont disponibles. En revanche, il est très difficile d'obtenir un rendez-vous à Montpellier. La CIMADE indique qu'il y aurait eu moins de rendez-vous proposés pour les étrangers en situation irrégulière (ESI) que les années précédentes.

40 000 rendez-vous ont été donnés aux usagers étrangers en 2022 à Montpellier avec un effectif constant en termes d'agents. Pour information, il y a également un sujet de fraude concernant les rendez-vous.

Concernant les étrangers en situation irrégulière, quelques chiffres : 701 dossiers déposés en 2014 – 1234 en 2022.

De plus, aux guichets, l'administration constate une perte de 25 %, correspondant aux dossiers incomplets et aux usagers ne se présentant pas au rendez-vous.

Accessibilité des locaux :

La CLCPH et l'APF propose d'accompagner la préfecture de l'Hérault, dans son application de la loi du Handicap. **Proposition acceptée notamment pour revoir le parcours de l'utilisateur.**

Actions menées en préfecture et sous-préfecture de Béziers :

- registre d'accessibilité rédigé et mis à jour régulièrement
- mise en accessibilité du standard pour les personnes sourdes et malentendantes, et bientôt à l'accueil physique
- mise en accessibilité de tous les services (à l'exception de l'OFII)
- guide de l'accueil des personnes en situation de handicap mis à disposition des agents d'accueil
- installation d'une plateforme Stannah pour accéder au hall d'accueil

L'APF regrette que ne soient pas mises en ligne les attestations d'accessibilité des établissements recevant du public sur leur site Internet.

Parfois, l'attestation est en ligne mais les locaux ne sont pas accessibles. Pour information, les administrations, les ERP doivent respecter la mise en accessibilité, prévue dans la loi du Handicap de 2005. L'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) doit être achevé depuis le 31/12/22.

UFC que Choisir a très peu de litiges sur Montpellier.

La CMA indique avoir de très bonnes relations avec les services de l'État et des échanges constructifs.

Les agents de France Services STEFI se disent frustrés de ne pas pouvoir accompagner les usagers étrangers pour leur démarche en ligne. En revanche, ils peuvent être accompagnés pour la prise de rendez-vous. On note une augmentation du nombre d'utilisateurs et un contact privilégié avec les services publics, et notamment avec la préfecture, via Administration +.

CLCPH souhaiterait que la préfecture organise un exercice de sécurité civile sur le thème du nucléaire. Actuellement, la direction des sécurités prépare un exercice NRBC. De plus,

les communes ont été invitées à revoir ou à rédiger leur plan communal de sauvegarde. Un stagiaire est en charge de cette mission.

La CIMADE : sollicite une réunion en comité restreint pour aborder les problèmes spécifiques à leurs usagers, comme cela avait été fait début 2022.

France Bleu est parfois le « SOS amitié de l'administration ». Ce sont souvent des cas particuliers. Une médiatisation est effectuée si on considère qu'il y a eu un dysfonctionnement. Souvent, cela débloque la situation. Cela concerne l'ensemble des services publics.

Les usagers ne reçoivent pas toujours la réponse qu'ils attendaient. Il faut faire preuve de discernement.

Il est proposé via le service communication de transmettre à France Bleu les bonnes informations, les bons contacts et les liens sur le site Internet.

UFC Que choisir fait le lien avec « je ne suis pas une data » et le problème de l'utilisation des outils informatiques par tous les usagers, l'usage et la protection des données personnelles.

La dématérialisation totale de l'ANEF et de NATALI (demandes de naturalisation) va créer une situation nouvelle en termes d'accueil et d'outils numériques, qui sera à évaluer en temps voulu.

Les membres du Comité local d'amélioration continue sont remerciés pour leur présence et leur participation afin de rechercher des solutions et accompagner les usagers.

Ces échanges sont utiles pour la démarche d'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur. Le principal est de se retrouver sur les sujets communs et de mener les actions possibles par rapport à nos moyens.

Pour le Préfet, et par délégation,
Le Secrétaire général,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Poisot', written over a faint circular stamp.

Frédéric POISOT

Représentants de l'administration présents :

- Béatrice FADDI, Directrice des Sécurités
- Valérie GRASSET, Directrice des migrations et de l'intégration
- Marie-Hélène FARNAUD, Secrétaire générale de la Sous-préfecture de Béziers
- Christine CHEVALIER, Directrice du Secrétariat général commun de l'Hérault
- Christophe GAY, Directeur des relations avec les collectivités locales
- Isabelle CHAUVIN, Cheffe de la plateforme de réception et de tri des actes
- Baptiste CHAUVEAU, Chef du service départemental de la communication interministérielle
- Corinne BEAUFORT, Directrice par intérim du Centre d'expertise et de ressources des titres
- Morgane PEREZ, Cheffe du Service interministériel de la relation à l'utilisateur
- Isabelle BROMBOSZCZ, Responsable de la mission performance, Référente Qualité

Excusé : Fouad KRIDAN, Secrétaire général de la Sous-préfecture de Lodève