



Les mesures d'hygiène ont impacté les modalités et les capacités d'accueil durant l'année 2021.

Synthèse annuelle 2021

- 85 suggestions/réclamations ont été reçues (37 réclamations en 2020 marquée par le confinement)
- Le taux de réponse dans les délais est de 85 %, à la cible (en baisse de 4 points par rapport à 2020)
- Le délai moyen de réponse est de 3,87 jours, délai inférieur à 5 jours (2020 = 2,95 jours)

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

4 services 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 fiche de procédure d'accueil des personnes vulnérables pour prendre en compte, au cas par cas, la nécessité absolue d'accompagner un usager lors de ses démarches.
- création de la section démarches simples pour les ressortissants étrangers : remise de titres, changement d'adresse, renouvellement des récépissés
- opération remise de titres durant la 1ère semaine de décembre 2021
- 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
- une démarche d'amélioration continue a débuté en janvier 2021 au bureau de l'admission au séjour et a permis de maintenir le nombre de rendez-vous, de réduire les délais d'instruction, d'améliorer le suivi des courriels.

