



PRÉFET DE L'HÉRAULT

Liberté
Égalité
Fraternité



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

Plan d'amélioration Qualité

Information et accompagnement

- Refonte de la page « horaires et coordonnées des services de l'État et de l'affiche extérieure (ajout de QR code)
- Toilettage des fiches de procédures « accueil » et rappel des consignes pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers
- Révision de la fiche de procédure d'accueil des personnes prioritaires, pour s'adapter aux mesures sanitaires
- 92 % de réponses aux courriels dans les délais de 5 jours en moyenne en 2022 (au 31 juillet)

Démarches en ligne

- Dématérialisation des demandes de titres de séjour étrangers en 2022 et mise en place progressive d'un point numérique
- Dématérialisation progressive des démarches relatives aux armes en 2022

Hall d'accueil

- Accueil sur rendez-vous pour respecter les gestes barrières et éviter les rassemblements
- 1 agent d'accueil en permanence dans le hall pour orienter les usagers
- Signalétique actualisée et formalisation des flux entrants et sortants, dans le hall et la cour
- Travaux dans le hall d'accueil pour améliorer la capacité d'accueil, le confort et la confidentialité

Site Internet

- Insertion en page d'accueil : horaires et contact
- Foire généraliste et par thématique en 1ère page
- Création d'une démarche pas-à-pas pour accompagner l'utilisateur dans sa demande, sur Internet (demande de titres et naturalisations)

Titres Etrangers

- + 30 000 rendez-vous mis en ligne de janvier à septembre 2022
- Simplification des procédures et réduction des délais d'instruction



Pour plus d'info <http://www.herault.gouv.fr/>

Pour le préfet et par délégation,
La secrétaire générale adjointe

Emmanuelle DARMON

Référent qualité
mise à jour Sept
2022