



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

Montpellier, le 13 février 2024

### **Compte-rendu du comité local des usagers et de l'amélioration continue 2023**

en date du 23 janvier 2023

Ordre du jour :

- Présentation :
  - de l'amélioration des services existants par chaque direction ;
  - de la synthèse des résultats des indicateurs « qualité » et de l'écoute de l'utilisateur ;
- Échanges et recueil des suggestions de la part des représentants des usagers,

Membres ayant confirmé leur présence :

- Mme Nicole CHASTANIER et Camille COUTURIER, CIMADE ;
- M. Stéphane CERDAN, élu de la CCI ;
- Daniel BRIAND, Comité de liaison et de coordination des associations pluriel handicapés de l'Hérault ;
- Mme Myriam DUMAS-GALANT, Déléguée du défenseur des droits de l'Hérault ;
- M. Gilbert RIEU, Président de UFC que choisir ;
- Mme Gamila LEHELAH, France Services STEFI ;
- M. ROYER, Association des paralysés de France.

Excusé(e)s : AMF de l'Hérault, France Bleu, CMA, Conseil national des professions de l'automobile (a envoyé un mail avec des suggestions).

\*\*\*\*\*

Cette rencontre annuelle offre un temps d'échanges constructifs et transparents, durant lequel sont évoquées les démarches effectuées pour l'ensemble des usagers de la préfecture et des deux sous-préfectures

Les résultats de la qualité seront présentés, ainsi que l'activité des services et les améliorations mises en place au cours de l'année 2023. Ensuite, les remarques et les suggestions seront recueillies.

Pour information, les résultats de la préfecture sont en baisse. C'est la conséquence de difficultés endémiques, qui malgré les efforts et l'implication des agents au quotidien, ne sont pas dépassées.

Pour mémoire, en janvier 2023, le label Qual-e-pref a été renouvelé pour une durée de 3 ans concernant les services de la Préfecture et de la sous-préfecture de Béziers.

Durant l'année 2023, le programme Services publics +, ancienne charte Marianne, a été déployé au niveau du département (la préfecture, les deux sous-préfectures et les 3 directions départementales interministérielles).

L'année 2024 sera marquée par une nouvelle labellisation. En effet, le référentiel Qual-e-pref a été actualisé. En effet, celui-ci a intégré les engagements de Services publics+, offrant ainsi une convergence des 2 programmes qualité et s'appliquera aux préfectures et à la sous-préfecture de Béziers.

## **I – Présentation de l'activité et les améliorations mises en place :**

### **- Sous-préfecture de Lodève**

Il s'agit d'une administration de mission consistant principalement à accompagner les élus dans leurs projets publics et les forces vives dans leurs projets privés. Il n'y a pas de guichet. Un point d'accueil numérique y est installé pour les démarches ANTS uniquement.

### **- Sous-préfecture de Béziers**

Un appui aux élus est apporté. L'accueil des étrangers des étrangers est ouvert tous les matins, pour le dépôt et la remise de titres, ainsi que les titres de circulation pour les enfants mineurs (DCEM). Il n'y a pas de file d'attente, ni de tension. À noter une multiplication des canaux et une augmentation des flux entrants.

### **- La direction des étrangers et de la nationalité**

La dématérialisation se généralise et concerne désormais 65 % des titres. Actuellement, co-existent deux procédures pour effectuer une demande de titre étranger : l'ANEF (en ligne) ou le dépôt en préfecture ou sous-préfecture.

L'activité est soutenue et en augmentation. Pour illustrer ce constat, quelques chiffres :

- + 6 % de demandeurs d'asile ;
- + 15 % de dossiers de postulants à la nationalité transmis au ministère ;
- 30 000 demandes de titres étrangers reçues dans l'Hérault en 2023, soit +6 % ;
- environ 30 000 mails ont été traités.

L'outil ANEF facilite les démarches de dépôt des dossiers pour les usagers, évitant un déplacement aux guichets . Il reste toutefois perfectible pour les usagers et les agents. C'est pourquoi un accompagnement des usagers est organisé : un point d'accueil numérique (PAN) dédié aux démarches ANEF et aux démarches de naturalisation par décret est en fonctionnement à la préfecture. Le PAN de Béziers est mixte et traite des démarches ANTS et ANEF.

Il n'est pas toujours aisé de se repérer dans les informations mises à disposition. Ainsi, l'affichage extérieur a été dédoublé, listant Les démarches devant être effectuées aux guichets de la préfecture et celles relevant de la téléprocédure ANEF .

### **- Centre d'expertise et de ressources des titres (CNI-PASSEPORT)**

- 51 communes sont équipées de dispositif de recueil (DR) dans l'Hérault (20 communes en plus), comptant 105 DR en fonction (augmentation de 32 %).

- 1 291 124 demandes de titres ont été déposées sur l'Occitanie et 1 292 390 titres ont été validées par le CERT, soit une augmentation sans précédent de 22 %.

Le CERT reçoit et traite environ 5 000 demandes par jour. On note un pic de demandes en mars et en juin pour préparer les départs en vacances. À l'aide de vacataires, le CERT a été en mesure de répondre à la demande et de revenir à des délais raisonnables en fin d'année.

Les usagers directs du CERT sont les mairies, qui écrivent sur une boîte aux lettres fonctionnelle. Les réponses sont apportées en quelques jours.

#### **- Direction des sécurités**

Sa mission est de mettre en œuvre les politiques de sécurité et gérer les polices administratives en lien avec les usagers, pour délivrer des attestations. La communication s'effectue par mails et également par téléphone.

Concernant les permis de conduire et les cartes grises, les renseignements de 1<sup>er</sup> niveau sont donnés par le service interministériel de la relation à l'utilisateur. La direction peut être saisie via les réclamations. La réponse est apportée en quelques jours.

#### **- Mission de la coordination des politiques publiques**

La mission est composée de chargés de mission, en charge du suivi du développement économique et de la mise en œuvre des politiques de l'agence nationale pour la cohésion des territoires (ANCT). Ainsi, le pilotage et la labellisation des France services sont assurés, en lien avec le sous-préfet, Eric SUZANNE.

#### **État des lieux des France Services en Hérault :**

- 42 structures dont 8 itinérantes ;
- + de 200 000 accompagnements effectués en 2023, soit 700 accompagnements par jour ;
- 84 % des accompagnements achevés à l'issue du rendez-vous.

Les principales démarches concernent la direction départementale des finances publiques, puis les cartes grises, les démarches liées à la santé et à la retraite. Actuellement, il y a 9 opérateurs et un 10<sup>ème</sup>, a rejoint le projet en 2024.

#### **- Direction des relations avec les collectivités locales**

La mise en place du Fonds Vert dans le département de l'Hérault a mobilisé tous les acteurs institutionnels (État, collectivités, opérateurs) dans un travail partenarial entre les sous-préfets, l'AMF 34 et les collectivités.

Ce travail de terrain, mené par les sous-préfets d'arrondissements, et les échanges permanents avec l'association des maires de l'Hérault, a permis d'avoir un regard constructif sur les demandes de financement et d'engager rapidement les crédits. Le Fonds Vert est venu renforcer l'attribution des crédits publics aux côtés de dotations telles que la DETR et la DSIL.

L'optimisation de l'utilisation de ces différentes subventions a permis de répondre à un maximum de demandes et de porter le soutien de l'État aux collectivités à un niveau jamais atteint.

Les 4 comités de programmation ont permis de répartir avec efficacité l'ensemble des enveloppes déléguées soit **plus de 42M€ pour soutenir 171 projets**.

A ce jour, la programmation du Fonds Vert 2023 est achevée.

#### **- Service départemental de la communication interministérielle**

Les usagers sont les journalistes et les abonnés sur les réseaux sociaux.

Le site Internet, mis en place en janvier 2023 et uniformisé sur l'ensemble du territoire, est en cours de mise en accessibilité en au niveau national.

## - Service interministériel départemental de la relation à l'utilisateur

Ce service assure les missions d'accueil multicanal. En son sein, a été nommé un référent numérique départemental, qui forme notamment les médiateurs numériques. Par ailleurs, sont collectées auprès des services les renseignements de 1<sup>er</sup> niveau qui sont communiqués aux usagers via les différents canaux de communication.

## **II - Présentation détaillées des résultats des indicateurs 2023 :**

### 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 à **95 %**, soit une hausse de 10 points par rapport à l'année dernière.

Le taux de réponse aux suggestions-réclamations se situe à **67 %** soit une baisse de 1 point par rapport à l'année 2022 et inférieur à la cible fixée à 90 %. Le délai moyen de réponse est de **5,73 jours**, soit à la cible fixée à 5 jours.

Le taux d'appels aboutis est satisfaisant et se maintient à **93 %** 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 %**, à l'instar des années précédentes.

Le nombre d'utilisateurs moyens connectés par jour au point d'accueil numérique concernant les démarches ANTS est de **1,27 personnes** en moyenne par jour. On note une baisse de la fréquentation et certaines démarches sont résolues par téléphone.

Le taux de réponses aux demandes d'information générale par courriels se situe à **75 %** soit une baisse de 13 points par rapport à 2022.

Les délais moyens de réponse sont d'environ **4 jours** pour les courriels et **7 jours** pour les courriers.

##### Module 2

Le délai de mise à disposition des CNI-PASSEPORT est à **21 jours** au 31 décembre 2023, soit à la cible.

Le taux de dossier de fraude documentaire CNI et Passeports est en moyenne de **0,23 % pour 1000** demandes traitées.

##### Module 3 (chiffres départementaux)

Le délai moyen de délivrance de premières demandes de titres de séjour est de **106 jours**, soit une hausse de 30 jours par rapport à l'année dernière. Ce résultat est supérieur à la cible fixée à 90 jours.

Concernant les demandes de renouvellement de titres, la moyenne est de **45 jours**, soit une hausse de 10 jours par rapport à 2022. Ce résultat est supérieur à la cible fixée à 30 jours.

Le taux de fraude documentaire détecté se situe à **2,34 %** pour 1000 demandes traitées en 2023). Ce résultat est en hausse et atteint 50 % de la cible est fixée à 5 % pour 1000 demandes traitées. Le plan d'actions, mis en œuvre en 2023, se poursuivra en 2024.

#### Module 4

En 2022, le taux de réponse aux demandes d'information générale ou de conseil par courrier est de **97 %**.

Le taux de réponse aux demandes d'information ou de conseil par courriel dans le délai de 5 jours s'élève à **90 %**. Ce résultat est satisfaisant.

#### Module 6

**6** réunions de lancement et **384** événements organisés ou co-organisés en 2023. L'activité de la mission de coordination reste très importante, notamment à travers les thématiques suivantes : soutien à l'emploi, plan de relance départemental, réformes prioritaires.

#### Module 7

5 exercices de sécurité civile ont été effectués en 2023.

### **Sous-préfecture de Béziers**

#### **Module 1**

La sous-préfecture de Béziers n'a pas reçu de réclamations en 2023.

Le nombre moyen journalier d'utilisateurs connectés au point d'accueil numérique pour les démarches ANTS (PAN) est de **0,15 personnes/jour**. Ce chiffre est en baisse.

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

**15** réunions de lancement de projets ou de nouveaux dossiers ont été réalisées. **4** événements ont été organisés ou co-organisés.

#### b) Analyse des enquêtes de satisfaction et mystère réalisées en 2023

#### **Résultat des enquêtes de satisfaction réalisées en octobre et novembre 2023**

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée pendant 5 semaines, à compter du 2 octobre 2023. Cinq 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 434 participants et Béziers 116 participants) ;
- 1 questionnaire concernant les points d'accueil numériques pour chaque site (Montpellier 20 participants et Béziers 4 participants) ;
- 1 questionnaire concernant les courriers/courriels pour chaque site (Montpellier 20 participants et Béziers 16 participants) ;
- 1 questionnaire concernant les appels téléphoniques (50 participants) ;
- 1 questionnaire concernant le site Internet (8 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, à partir d'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.

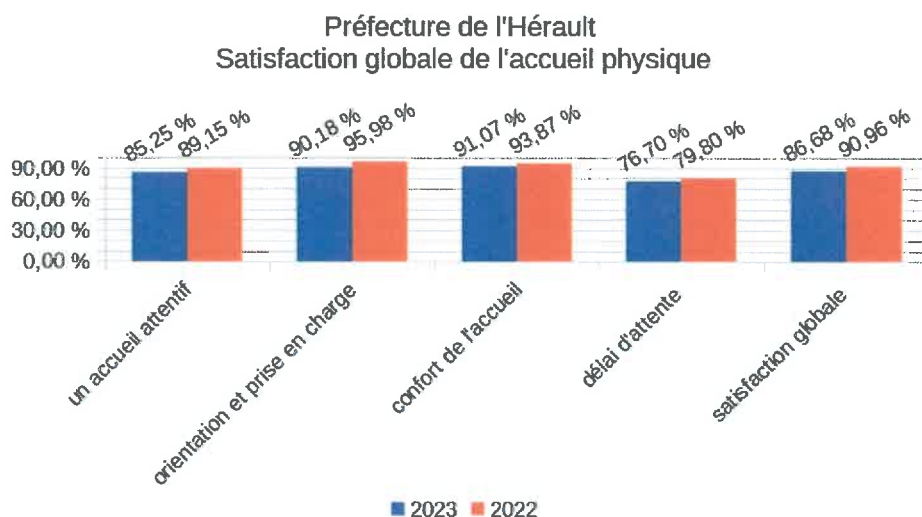
### Les résultats :

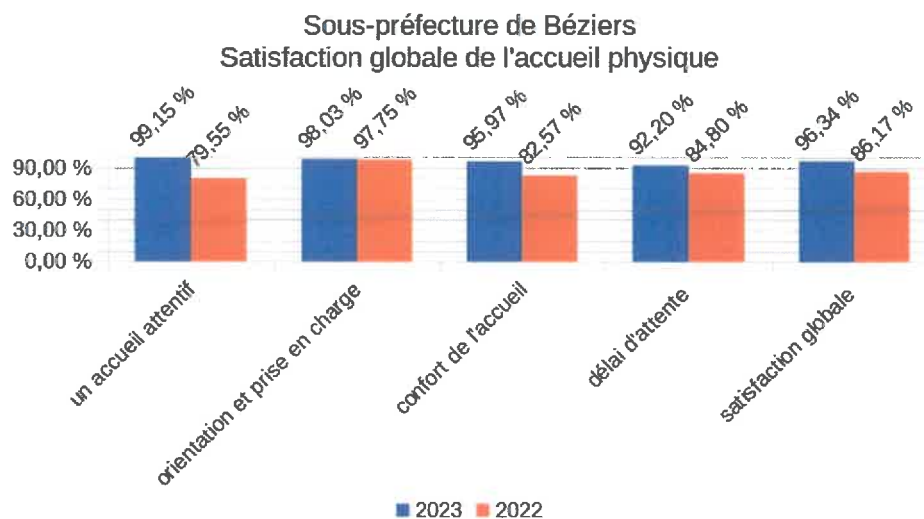
#### A Montpellier :

**90,96 %** des usagers interrogés se déclarent satisfaits. On constate une baisse de la satisfaction sur tous les items : accueil attentif, orientation et prise en charge, confort de l'accueil, ainsi que le délai d'attente. Ce résultat s'explique en partie par l'augmentation des usagers, depuis l'installation des commissions médicales pour les permis de conduire, en janvier 2023.

#### A Béziers

La satisfaction globale s'élève à 96 %, soit une progression de 10 points. En raison de travaux aux abords de la sous-préfecture, le hall est provisoirement déplacé. Un projet de réaménagement de celui-ci est en cours d'étude avec un maître d'œuvre, à la demande du sous-préfet.





Enfin, des enquêtes mystères ont été réalisées deux fois par an au niveau du standard et des courriels. **La satisfaction atteint 78 %, soit une légère baisse de 1,5 points.**

Pour mémoire, 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, réponse sur le fonds dans un langage clair et compréhensif ... ).

#### c) Bilan des suggestions/réclamations :

##### Concernant le site de Montpellier :

- 191 réclamations et 1 suggestion ont été reçues en 2023, soit une hausse de 29 % par rapport à 2022 ;
- Le taux de réponse dans les délais est de 67 %, en baisse de 1 point par rapport à l'année précédente ;
- Le délai moyen de réponse est de 5,73 jours, quasiment à la cible fixée à 5 jours pour les courriels et 10 jours les courriers.

Le courriel est le vecteur principalement utilisé. Les principaux services concernés sont ceux de la direction des étrangers et de la nationalité, les commissions médicales (permis de conduire) et le centre d'expertise de ressources de titres (CNI et Passeport).

##### **Une action majeure a été menée pour régler les problèmes de prise de rendez-vous :**

Afin d'éviter à l'usager les connexions multiples à l'agenda en ligne de prise de rendez-vous, souvent saturé, mais aussi pour mettre fin aux systèmes frauduleux de rendez-vous monnayés, une procédure d'attribution de RDV, via l'application « démarches simplifiées », a été mise en place . Elle concerne :

- les demandes de titres de séjour qui ne sont pas encore en procédure dématérialisée (depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2023) ;
- les demandes de naturalisation par déclaration (depuis le 1er juillet 2023).

Ce système offre la possibilité pour l'usager de recevoir un accusé de dépôt et de suivre le traitement de sa demande.

Pour les titres de séjour, l'utilisateur reçoit une réponse sous 5 à 10 jours et l'attribution d'un rendez-vous. Depuis la mise en service, 4503 demandes ont été reçues..

Pour les demandes de naturalisation, l'utilisateur dispose d'une information lui indiquant les délais de traitement des demandes de rendez-vous : 1200 demandes reçues depuis la mise en service.

Il est important de préciser que ce dispositif est le fruit d'une initiative locale, mise en place par la DEN.

## II – Remarques et échanges avec les représentants des usagers

Aucune remarque n'a été formulée concernant les courriers et courriels type, le site internet.

### **- Déléguée du défenseur des droits**

Bénévole depuis 20 ans, des améliorations sont constatées pour les personnes en situation régulière. Trois quarts des réclamations reçues concernent le renouvellement de titres de séjour et le délai pour obtenir son titre de séjour. Les personnes restent sous récépissés pendant ce délai. Cela peut créer des pertes de droits, par exemple

La difficulté pour obtenir un rendez-vous pour les étrangers en situation irrégulière reste entière. Il serait nécessaire de définir l'irrégularité du séjour et être plus souple, par exemple, pour les personnes arrivées en France par Kafala.

DEN/SG : En plus des récépissés, sont apparus avec l'ANEF des nouveaux documents, méconnus par les autres administrations : les attestations de dépôt et de décisions favorables, ces dernières attestant de la régularité du séjour en attendant la remise de titre.

On constate depuis plusieurs mois une difficulté pour les usagers à retirer leur titre en préfecture, en raison du coût, engendrant un absentéisme au rendez-vous pour cette démarche de 17 %.

### **CIMADE :**

L'ANEF apporte une facilité pour une partie des usagers, et cela fonctionne plutôt bien. La difficulté commence lorsqu'on rencontre un bug et il est alors difficile de s'en extirper seul.

La CIMADE sollicite un rendez-vous avec les services de la préfecture pour évoquer les sujets étrangers.

SG : Réponse favorable de l'administration dans le cadre d'échanges constructifs, au cours du 1<sup>er</sup> semestre.

Les intervenants de la CIMADE en prison ont besoin d'un contact privilégié concernant les demandes de titres. Actuellement, ils ont beaucoup de difficultés à avoir des réponses.

DEN : La boîte aux lettres, dédiée aux interventions, peut être utilisée à cette fin. Un tableau peut être envoyé également, mentionnant les situations sur lesquelles un point est demandé.

L'outil « démarches simplifiées » rend l'obtention des rendez-vous beaucoup plus aisée.

La CIMADE note deux difficultés majeures :

- la difficulté pour avoir un rendez-vous pour une 1<sup>ère</sup> demande de titre au titre des liens familiaux lorsqu'on est en situation irrégulière ;



- les renouvellements de titre qui débutent à l'expiration du titre précédent, et nécessite d'engager rapidement la demande de renouvellement de titre.

Autre constat : les accompagnants peuvent entrer le matin à la préfecture, mais pas l'après-midi.

DEN : Un rappel sera à nouveau fait sur ce 3<sup>e</sup> point, le précédent a été fait en juillet.

SG : Concernant les dates de renouvellement de titres, il est tout à fait normal que le titre renouvelé débute à la date de l'expiration du précédent pour éviter les ruptures de régularité de séjour et de droits.

Par ailleurs, l'administration se situe dans une période de transition, où co-existent la gestion des dossiers papier et dématérialisés. Ces périodes de changement ne sont pas faciles à vivre pour les agents. De plus, la dématérialisation n'apporte pas encore les gains attendus. Le développement de l'application et des process sont à la main du ministère.

Enfin, le bureau des étrangers de la sous-préfecture de Béziers sera prochainement rattaché à la direction des étrangers et de la naturalisation de la préfecture. Cela a du sens et permettra d'homogénéiser le traitement des dossiers et de rationaliser nos procédures.

#### **- Chambre du commerce et de l'industrie (CCI)**

95 000 entreprises sont du ressort de la CCI. La CCI félicite et remercie les agents de l'État pour leur agilité et leur réactivité. Malgré les différentes crises, les services de l'État sont toujours au rendez-vous et c'est ce dont ont besoin les chefs d'entreprise qui, pour 90 %, dirigent des TPE- PME.

#### **- Comité de liaison et de coordination des associations pluriel handicaps (CLCPH)**

Deux propositions sont faites :

- effectuer un audit dans le hall d'accueil et présenter des recommandations ;
- organiser la conférence des présidents des associations au sein de la préfecture, au cours du 1<sup>er</sup> semestre, dont l'objectif est de créer du lien et émettre des idées.

SG : Accord afin que la préfecture accueille cet évènement, ainsi que l'audit, qui avait été validé l'année dernière. La visite du hall d'accueil n'a pas été possible en 2023 du fait de l'agenda du président de la CLCPH.

Concernant le hall, des contraintes budgétaires ont obligé l'administration à faire des choix. En 2023, c'est le confort des agents qui a été privilégié. L'achat d'un gestionnaire de file d'attente pour l'accueil physique s'est avéré trop onéreux. D'autres pistes sont actuellement recherchées.

SIDRU : La mise en place d'ACCEO pour les personnes malentendantes, appelant le standard, a généré 7 heures d'appels.

Enfin, des formations sont mises en places pour l'accueil des personnes vulnérables, qui sont suivies par les agents d'accueil.

SG : Par ailleurs, 12 personnes en situation de handicap ont été accueillies en préfecture durant le DUODAY, dont 2 auprès du préfet.

#### **- UFC que choisir**

Le président nous fait part d'un signal supplémentaire concernant les titres étrangers, car cette association de consommateurs a été saisi par des étudiants, qui rencontrent des difficultés dans leur démarche et ne sont pas prévenus que leur titre est prêt. Ces difficultés impactent fortement les usagers.

Par ailleurs, la création des France Services est le résultat des décisions politiques précédentes, qui a supprimé des services publics.

L'application du droit est difficilement accessible. Il en est de même pour l'accès à l'information. De plus, la dématérialisation crée une fracture importante entre les usagers et des inégalités entre citoyens.

Nous sommes tous concernés par la dématérialisation. En effet, on est tous confrontés à un bug, parfois lié aux logiciels et aux problèmes de compatibilité entre applications.

Un exemple est donné concernant la concertation : les chartes de protection des riverains en zone agricole » ont été mises en place et signées entre le syndicat majoritaire et le préfet. Il n'y a pas eu de concertation avec l'ensemble des acteurs.

SG : Ce n'est pas parce qu'on a pas de titre, qu'on est en situation irrégulière. On peut avoir un récépissé pendant l'instruction, une attestation de dépôt ou de décision favorable.

L'information est apportée régulièrement aux organismes sociaux, aux administrations et aux élus.

Concernant la dématérialisation, toute notre société est engagée dans cette évolution. Les points d'accueil numérique sont mis en place pour accompagner les usagers. Les médiateurs numériques sont des services civiques, jeunes et qui obtiennent ainsi leur première expérience dans le monde du travail.

Concernant les chartes, quels sont leurs pouvoirs juridiques ? Pour rappel, l'administration met en musique les décisions prises par les parlementaires, eux-mêmes élus par le peuple.

Concernant France Services, le constat est partagé. Toutefois, le gouvernement actuel a pris conscience des besoins des usagers et a créé les France Services. Le réseau France Services est une force. Leurs agents peuvent accueillir avec bienveillance et donner du temps, ainsi que de l'attention aux usagers.

Le ministère de l'Intérieur ne souhaite pas leur confier la mission des titres étrangers. En effet, il s'agit d'une compétence ultra-régulière et complexe, qui doit rester dans nos préfectures. Pour information, il faut environ 4 mois de formation avant de pouvoir recevoir au guichet.

Sous-préfet de Lodève : Les France Services ont été installées également dans des territoires, où précédemment il n'y avait pas de service public : en zone rurale et également en quartier prioritaire de la politique de la ville.

Ce réseau pourrait accueillir les permanences de UFC que choisir.

DEN : Concernant les usagers, l'accompagnement des usagers est structuré.

Le 1<sup>er</sup> niveau de contact est l'ANTS, qui met à disposition des usagers un centre de contact citoyen (accessible par formulaire ou par téléphone). Le 2<sup>e</sup> niveau se situe au PAN de la préfecture et de la sous-préfecture. Enfin, les usagers peuvent nous adresser un message sur une boîte de messagerie dédiée pour nous faire part d'une difficulté particulière .

#### **- France Service Stefi :**

L'atout des France Services est la possibilité de réaliser plusieurs démarches sur un seul site.

Est-il possible d'accompagner les postulants à la nationalité ?

DEN : La réponse est négative.

Il y a un problème d'orientation par l'accueil de la sous-préfecture de Béziers vers le réseau concernant des missions non exercées.

La secrétaire générale regarde cela à son retour à la sous-préfecture.

#### - L'association des paralysés de France

M. ROYER nous signale que de nombreux établissements recevant du public de catégorie 5 ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap. Il souhaite qu'un rappel soit fait au service compétent.

Référent Qualité : Le service compétent est la direction départementale des territoires et de la mer. La demande leur a été transmise, le jour même.

Dans l'Hérault, la préconisation de nommer des ambassadeurs de l'accessibilité n'est pas respectée. Cela concerne les élus.

SG : Est-il possible d'envoyer mail sur ce sujet ? Ce point sera évoqué avec le président de l'association des maires de France de l'Hérault.

#### **Conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA) : échanges par mail**

MOBILIANS nous remercie pour cette invitation et salue cette consultation, à des fins d'amélioration de la qualité de Nos services.

En tant que principale organisation professionnelle des services de l'automobile et de la mobilité, nos services sont amenés à collaborer avec les vôtres, essentiellement par voie électronique ou téléphonique, notamment au sujet de l'habilitation des professionnels au SIV (Montpellier), au sujet des demandes et des renouvellements des agréments fourrières (Béziers) ou encore sur l'arrêté cadre sécheresse, pour lequel nous apprécions avoir récemment été conviés à une consultation par les services de la DDTM.

Mme LIGUORI nous a transmis 2 demandes, qui concernent la préfecture et la sous-préfecture de Béziers :

- associer le CNPA aux messages envoyés aux professionnels de l'automobile,
- veiller au formalisme des mails envoyés par les services de l'État, car il y a une augmentation du nombre de mails et de messages frauduleux.

Référent qualité : les demandes ont été transmises aux services compétents.

#### EN CONCLUSION

Il subsiste des incompréhensions de part et d'autre.

Globalement, les efforts de l'administration sont notés, que ce soit les dispositions nationales ou locales. La situation reste imparfaite et nous poursuivons l'amélioration continue.

Les points à retenir :

- continuer à effectuer de la pédagogie concernant la dématérialisation ;
- audit du hall de la préfecture sera effectué en 2024 ;
- la conférence des présidents d'associations de la CLPCH aura lieu en préfecture, au cours du 1<sup>er</sup> semestre ;
- concernant les titres étrangers, le travail effectué sera poursuivi pour simplifier les démarches et « tracasseries » administratives ;
- le réseau des France Services renforce la proximité de l'action publique.

**Prochain rendez-vous :**

Comité local des usagers et de l'amélioration continue en 2025.

Pour le préfet et par délégation,  
le Secrétaire général,



Frédéric POISOT

Annexe 1  
**Liste des titres étrangers dématérialisés**

Étudiants (hors visa concours, mineur scolarisé, stagiaire)
Passeport Talents + Membres de famille
Visiteurs
Titre de voyages
BPI hors apatride
Citoyens de l'UE et membres de leur famille
VPF : membre de famille de français (conjoint, enfant, ascendant, enfant étranger de français)
VPF : attaches fortes avec la France (entré au titre du regroupement familiale + né en France)
VPF : Vulnérabilités (Confié à l'ASE avant 16 ans, Vicitme de la traite des êtres humains, bénéficiaire d'une ordonnance de protection, étranger malade (hors APS, bénéficiaire d'une rente accident du travail)
Immigration Professionnelle (Saisonniers)
DCEM
Changement de situation
Duplicata
Validation visa long séjour
Demande d'autorisation de travail

Annexe 2

Représentants de l'administration présents :

- Eric SUZANNE, sous-préfet de Lodève ;
- Cécile LOUVET, représentant Mme Béatrice FADDI, directrice des Sécurités ;
- Valérie GRASSET, directrice des étrangers et de la naturalisation ;
- Catherine GALINIE, secrétaire générale de la Sous-préfecture de Béziers ;
- Isabelle CHAUVIN, représentant Christophe GAY, Directeur des relations avec les collectivités locales ;
- Florence FALLERI, adjointe au chef du service interministériel de la communication départemental ;
- Sarah MARTINEZ, directrice du Centre d'expertise et de ressources des titres ;
- Morgane PEREZ, cheffe du Service interministériel de la relation aux usagers ;
- Isabelle BROMBOSZCZ, responsable de la mission performance, référente Qualité.

