



### Synthèse annuelle 2023

- 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 (par courriel, 10 jours par courrier).

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

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 :

- Mise en place de l'outil « démarches simplifiées » pour prendre rendez-vous à la plateforme des naturalisations et au bureau de l'admission au séjour (étrangers en situation régulière uniquement).

