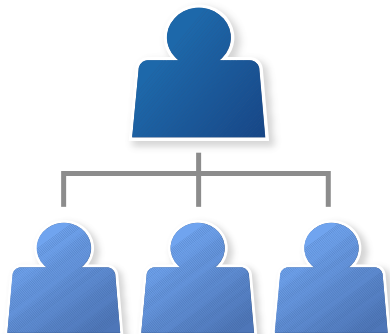


## BILAN DES RÉCLAMATIONS 2021

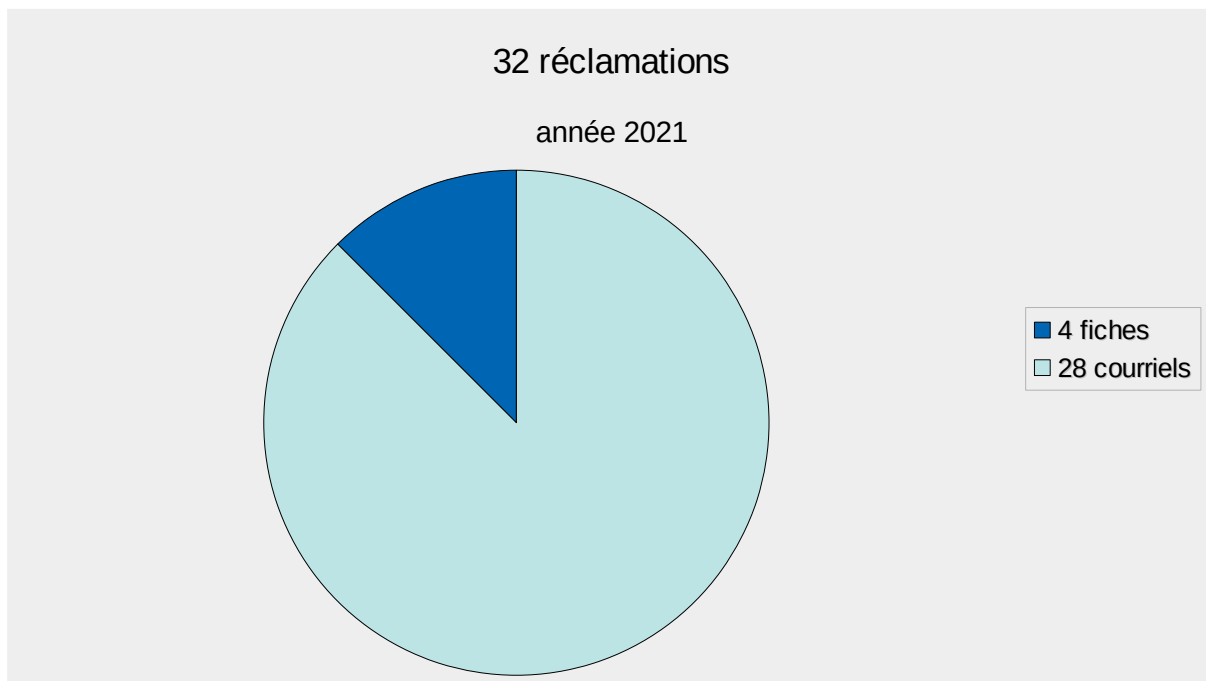
La préfecture de l'Aisne est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité d'accueil des usagers. Dans cet esprit, vous trouverez la synthèse annuelle des réclamations reçues en 2021.



### Combien de réclamations ont été reçues en 2021 ?

Au total, 32 réclamations sont parvenues au responsable qualité de la préfecture :  
– 4 fiches ;  
– 28 courriels.

Aucune réclamation n'est anonyme, tous les usagers ont laissé leurs coordonnées afin qu'une réponse leur soit apportée.



## Quels sont les motifs des réclamations ?

Comme en 2020, la plupart des réclamations déposées par courriel ne concernent pas les services de la préfecture :

- agence nationale des titres sécurisés
- centre d'expertise et de ressources des titres
- directions départementales
- tribunal judiciaire

→ Au total, 13 réclamations/suggestions ont été résolues par les services de la préfecture sur ces sujets :

- contestation du montant duplicata séjour
- refus dossier demande d'asile
- réouverture piscine pendant la crise sanitaire
- port du masque au sein d'une commune
- dossier pour nomination dans l'ordre national du mérite
- stationnement pour les personnes à mobilité réduite
- manque d'information sur le site internet départemental de l'État (IDE) dans l'Aisne
- demande de retrait d'un document sur le site IDE

→ Il faut noter la réception de 3 fiches de satisfaction usagers relatives aux conditions d'accueil physique par les agents.

## Quel est le délai de réponse aux usagers ?

