



Direction des ressources humaines et des moyens  
Cellule performance  
Réfèrent Qualité  
Courriel : [pref-qualite@orne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@orne.gouv.fr)

Alençon, le 14 novembre 2019

## RECLAMATIONS – SUGGESTIONS DES USAGERS RELATIVES A LA QUALITE DE SERVICE

### I - Le périmètre

Le périmètre définit concerne les réclamations et les suggestions, relevant des missions du champ de compétence de la préfecture. Elles peuvent se présenter sous format papier ou électronique. La réclamation porte sur la relation « accueil » et « qualité » entre l'utilisateur et l'administration et se définit comme l'expression d'une insatisfaction émanant d'un usager. Elle ne porte ni sur une demande d'information, ni sur le fond d'un dossier, la réponse aux réclamations portant sur des dossiers spécifiques relève du bureau concerné.

### II – Les modalités de recueil

Les réclamations et suggestions parviennent au réfèrent qualité selon les modalités suivantes :

- Les fiches et urnes à disposition aux trois points d'accueil de la préfecture (point numérique, accueil général et Bureau de l'Intégration et de l'Immigration) : les usagers disposent de fiches « réclamations et suggestions » et d'une urne permettant de les déposer. Le réfèrent qualité effectue le relevé de ces urnes une fois par semaine ;
- La boîte fonctionnelle : [pref-qualite@orne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@orne.gouv.fr).
- La rubrique contact du site internet de la préfecture qui via le thème réclamations/suggestions redirige automatiquement les messages vers la boîte fonctionnelle : [pref-qualite@orne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@orne.gouv.fr) ;
- Le courrier à l'adresse de la préfecture : Préfecture de l'Orne- Service Qualité – 39 rue Saint Blaise – 61018 Alençon cedex;
- La remontée des agents d'accueil ;
- Les réclamations et suggestions formulées par les usagers sondés lors de l'enquête de satisfaction.

Chaque agent, y compris au standard, doit proposer à tout usager insatisfait de formaliser ses réclamations- suggestions et l'orienter sur les dispositifs existants.

### III – Le suivi et le traitement des réclamations – suggestions

La préfecture de l'Orne est engagée dans une démarche qualité et se mobilise pour apporter une réponse dans un délai maîtrisé.

Le délai maximum de réponse aux réclamations / suggestions formulées sur support papier est fixé à 10 jours ouvrés. Ce délai est de 5 jours ouvrés pour les envois électroniques.

Au 31 octobre 2019, 86 % des réclamations / suggestions reçues depuis le début d'année, ont été traitées dans les délais (6/7 courriers/courriels).

Les réclamations et suggestions reçues font l'objet d'une analyse et donnent lieu, lorsque cela est réalisable, à des actions correctives.