

# Les réclamations et suggestions de nos usagers sur la qualité d'accueil et de service



## **Périmètre considéré :**

Le périmètre défini 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.

## **Modalités de recueil :**

- Les urnes et fiches dédiées disposées aux points d'accueil (accueil général de la préfecture, Bureau de l'intégration et de l'immigration, point numérique).
- Le courrier postal : Préfecture de l'Orne – Service Qualité – 39 rue Saint Blaise – 61018 Alençon cedex.
- Les remontées des agents.
- La rubrique contact du site internet des services de l'État dans l'Orne.
- La boîte mail du référent qualité : [pref-qualite@orne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@orne.gouv.fr).

Le référent qualité centralise les réclamations/suggestions et prend l'attache du service concerné pour apporter une réponse personnalisée.

Leur analyse permet de définir des actions d'amélioration mises en place si réalisables.

## **> Délais de traitement cible :**

10 jours pour apporter une réponse à un courrier ou une fiche déposée dans une urne.

5 jours pour répondre à une sollicitation par courriel.

## Bilan 2021 des réclamations / suggestions recueillies, éléments de réponse et pistes de progrès définies.

Au titre de l'année 2021, seules 4 réclamations / suggestions ont été recueillies. Déposées anonymement dans les urnes dédiées, elles n'ont pas pu faire l'objet d'une réponse personnalisée mais ont été analysées.

Service concerné	Réclamation/suggestion	Éléments de réponse/ piste de progrès / leviers
Point numérique	<p>Le manque d'aération de l'espace d'accueil.</p> <p>Beaucoup d'attente avant d'être pris en charge.</p>	<p>Deux fenêtres sont accessibles au point numérique. Les services civiques les ouvrent dès que le besoin se fait sentir.</p> <p>Deux personnes peuvent être accompagnées simultanément au point numérique. La configuration du lieu ne permet pas actuellement d'aménager un réel espace d'attente. Des travaux étant prévus à la cité administrative, ce point sera amélioré.</p>
Bureau de l'intégration et de l'immigration	<p>Un photocopieur même payant serait utile dans l'espace d'accueil du BII.</p> <p>Il est difficile de trouver la liste des pièces constitutives d'un dossier de demande sur le site internet.</p>	<p>Le dossier de demande apporté lors des rendez-vous doit être complet (photocopies + originaux). En cas de besoin, un photocopieur est disponible en libre service (payant) à la cité administrative.</p> <p>La rubrique du site internet des services de l'État dans l'Orne, dédiée aux titres étrangers doit être revue pour faciliter l'accès aux listes de pièces à fournir.</p>