màj 11/04/2019

Préfecture de l'Aisne
Tableau de bord de la qualité 2019

☺ = évolution positive
😐 = stable
☹ = évolution négative

* périodicité : T= trimestrielle A=annuelle (pour l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usag

Légende : insatisfaisant satisfaisant neutre

Engagement	Indicateur	Périodicité*	Résultats 2019				Cible	Évolution par rapport à l'année précédente	Résultats des années antérieures		
			T1	T2	T3	T4			2018	2017	2016
Module 1 : relation générale avec les usagers											
1- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	T	100%				95%	☺	99,68%	99,76%	99,78%
	Taux de mise à jour du serveur vocal dans le délai de 3 jours ouvrés	T	non				95%	/	non mesuré	non mesuré	non mesuré
2- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel, quel que soit le canal	Taux de satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents	A	82,40%				> 75%	/	non mesuré	97%	99%
	Taux de satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents	A	77,80%				> 75%	/	non mesuré	96%	100%
	Taux de satisfaction sur le critère de la prise en compte des personnes en situation de handicap	A	88,50%				> 75%	/	non mesuré	100%	83%
	Taux de satisfaction sur le critère de la prise en compte des personnes en difficulté	A	83,50%				> 75%	/	non mesuré	non mesuré	non mesuré
	Taux de satisfaction sur le critère de la compréhensibilité du langage des agents	A	87,20%				> 75%	/	non mesuré	98%	99%
3- A votre écoute pour progresser	Taux de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier ou dans l'urne dans les délais de 10 jours ouvrés (l'objectif était à 15 jours les années précédentes)	T	100%				> 80%	😐	100%	75%	85%
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues courrier ou dans l'urne (en jours ouvrés)	T	3 jours				< 10 jours	☺	4 j	15 j	7,45 j
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations reçues par par courriel dans les délais de 5 jours ouvrés	T	100%				> 80%	/	non mesuré : (la distinction courriers/courriels n'existait pas les années précédentes		
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courriel (en jours ouvrés)	T	2 jours				< 5 jours	/			
5- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	A	85,70%				> 75%	/	non mesuré	97%	99%
	Taux de satisfaction sur le critère de la signalétique	A	85,70%				> 75%	/	non mesuré	98%	96%
6- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	Taux de satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	A	88,90%				> 75%	/	non mesuré	95%	98%
	Taux de satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	A	88,90%				> 75%	/	non mesuré	97%	95%
	Taux de satisfaction sur le critère de la confidentialité	A	92,80%				> 75%	/	non mesuré	92%	96%
7- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	Taux de satisfaction sur le critère du délai d'attente	A	77,80%				> 75%	/	non mesuré	64%	79%
8- Un Serveur Vocal Interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent	Taux de satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique	A	78,90%				> 75%	/	non mesuré	72%	95%
10- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	A	77,80%				> 75%	/	non mesuré	69%	98%
	Taux d'appels aboutis	T	86,91%				> 90%	☺	74,19%	non mesuré	non mesuré
11- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	Taux de connexions au site internet	T	7,97%				> 5%	☺	6,68%	6%	5,42%
14- Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	Délai moyen de délivrance des CNI et passeports	T	12 jours				9 jours	☹	8 jours	non mesuré	non mesuré
	Délai moyen de délivrance des CIV	T	5 jours				17 jours	😐	5 jours	non mesuré	non mesuré
	Délai moyen de délivrance des permis de conduire	T	11 jours				4 jours	☹	3 jours	non mesuré	non mesuré
15- Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé	Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	T	4,5				/	/	4,8	non mesuré	non mesuré
	Taux de satisfaction sur le critère "point numérique"	A	93,30%				> 75%	/	non mesuré	non mesuré	non mesuré
17- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	T					> 80%		91,55%	92,45%	98%
	Délai moyen de réponses aux demandes d'informations par courriel	T					< 5 jours		1,8 j	1,75 j	1,29 j
	Délai moyen de réponses aux demandes d'informations par courrier papier	T	1,8 j				< 15 jours	☺	2,5 j	3,5 j	4,95 j
19- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social	Nombre moyen de connexions par mois sur les réseaux sociaux	T	701 633				*moyenne nationale 449 046*	☹	806 714	693 230	1 001 349
Module 3 : délivrance de titres destinés aux usagers étrangers											
32- Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres	Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour	T					90 jours		57 j	27 j	43,77 j
	Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour	T					30 jours		33 j	18 j	21,22 j
33- Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée	Taux de dossiers de fraude documentaire détéctés par les préfectures	T					5 ‰	cet indicateur n'existait pas les années précédentes			
Module 4 : relations avec les collectivités territoriales											
36- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maitrisé	Taux de réponses dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	T	aucun courrier				> 80%	/	jamais de courrier		
	Taux de réponses dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	T	100%				> 80%	☺	91,07%	86,56%	86,04%
37- un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	T	aucun RDV				> 80%	/	non mesuré	non mesuré	100%
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	T	aucun RDV				> 80%	/	non mesuré	non mesuré	100%
Module 5 : polices administratives liées à la sécurité											
38- Une information sur le traitement de votre demande	Taux de traitement dans les délais annoncés des différents types de dossiers en matière de polices	T	indicateurs en cours de mise en place					/	Non mesuré, nouveaux engagements pour 2019		
	Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T						/			
39 - Nous mettons à votre disposition des téléprocédures	Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier	T						/			
40- Un rendez-vous peut être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une	T						/			
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T						/			
Module 6 : coordination des politiques publiques											
41- Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans votre projet au titre de leur	Nombre de réunions de lancement		indicateurs en cours de mise en place					/	Non mesuré, nouveaux engagements pour 2019		
44- Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'État en matière d'emploi	Nombre d'évènements organisés ou co-organisés							/			
Module 7 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur											
47- L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j - 24/24h	Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle		indicateurs en cours de mise en place					/	Non mesuré, nouveaux engagements pour 2019		
48- En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, nous assurons l'information factuelle des élus locaux	Délai d'information des élus en temps de crise						< 1 heure	/			
49- Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement	Nombre d'exercices réalisés							/			
50- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet	Taux d'activation dans les délais de la CIP							/			

Légende : À définir
Résultats indisponibles à ce jour