



Sous-Préfecture de Château-Thierry

Module 1 : Relation générale avec les usagers 2022

MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1		T2		T3		T4		Annuel	Résultats/objectifs	
	N°	LIBELLE				Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume					
RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS	1 et 11	Mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	trimestrielle	95,00 %	90%	94%	170 / 181	99%	174 / 176	99%	130 / 131			97,3%		
	1 et 8	Mise à jour du SVI dans le délai de 3 jours ouvrés	trimestrielle	95,00 %	100%	100%	1	/	0	/	0			50%		
	2		Satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents	annuelle	> 85 %	96%	98,50 %						71 réponses	99%	😊	
			Satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents	annuelle	> 80 %	80%	97,10 %							97%	😊	
			Satisfaction sur la prise en compte des personnes en situation de handicap	annuelle	> 90 %	92%	88,90 %							89%	😊 😞	
			Satisfaction sur la prise en compte des personnes en difficulté	annuelle	> 85 %	92%	95,80 %							96%	😊	
			Satisfaction sur la compréhensibilité du langage des agents	annuelle	> 90 %	91%	97,10 %							97%	😊	
	3		Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courrier ou dans l'urne) dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	aucun résultat	100%	1	Aucune		Aucune				100%	😊
			Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier ou dans l'urne	trimestrielle	< 10 jours	aucun résultat	8		Aucune		Aucune				8	😊
			Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel) dans le délai de 5 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	aucun résultat	Aucune		Aucune		Aucune				#DIV/0 !	😊
			Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel)	trimestrielle	< 5 jours	aucun résultat	Aucune		Aucune		Aucune				#DIV/0 !	😊
	5		Satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	annuelle	> 90 %	78%	96,10 %						71 réponses	96%	😊	
			Satisfaction sur le critère de la signalétique	annuelle	> 90 %	78%	94,00 %							94%	😊	
	6		Satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	annuelle	> 90 %	82%	90,00 %						71 réponses	90%	😊	
			Satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	annuelle	> 90 %	94%	96,00 %							96%	😊	
			Satisfaction sur le critère de la confidentialité	annuelle	> 90 %	60%	88,60 %							89%	😊 😞	
	7		Satisfaction sur le délai d'attente	annuelle	> 80 %	78%	96,00 %						96%	😊		
	8		Satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique	annuelle	> 80 %	88%	82,60 %						83%	😊		
	10		Satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	annuelle	> 80 %	57%	74,20 %						74%	😊 😞		
			Appels aboutis	trimestrielle	> 90 %	96%	100%	0 / 637	97%	17 / 583	96%	15/374			98%	😊
11		Connexions au site internet	trimestrielle	> 5 %	15,6%	40,3%	219 289 visites	46,0%	249 619 visites	40,4%	219 695 visites			42,2%	😊	
14		Délai moyen de délivrance des CNI et passeports	trimestrielle	9 jours	/	12	CERT Arras	18	CERT Arras	18	CERT Arras			16	😊	
		Délai moyen de délivrance des CIV	trimestrielle	17 jours	/	5	CERT Amiens	7	CERT Amiens	8	CERT Amiens			7	😊	
		Délai moyen de délivrance des permis de conduire	trimestrielle	4 jours	/	31	CERT Evry	29	CERT Evry	40	CERT Evry			33	😊	
15		Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	trimestrielle	/	2,26	3,5	224 / 707	4,95	297 / 497	3,86	243/517			4,10	/	
		Satisfaction sur le critère "point numérique"	annuelle	> 95 %	73%	91,40 %						71 réponses	91%	😊 😞		
17		Réponse aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	90%	85,71 %	7	100%	6	100%	4			95%	😊	
		Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel	trimestrielle	< 5 jours	3,12	1,86		1	1					1,3	😊	
		Réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	73%	100%	8	100%	6	100%	8			100%	😊	
		Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier	trimestrielle	< 10 jours	8,8	1,9		2,83	1,88					2,2	😊	
19		Nombre moyen de connexions par mois sur les réseaux sociaux	trimestrielle	/	230775	135 183	100 814		144204				380201			

Pour information, délais des titres délivrés pour les usagers de l'Aisne

- 😊 Ecart > à 50 % de la cible
- 😞 Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
- 😊 A la cible

Indicateurs formalisés en préfecture  
Résultats enquête de satisfaction