Sous-Préfecture de VERVINS

2022

MODULE	ENGAGEMENT N°	ENGAGEMENT LIBELLE	Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume	T4	Volume	Annuel	Résultats/ objectifs
RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS	1 et 11	Mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	trimestrielle	95,00 %	89%	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 %	97%	100,00 %							41 réponses	100%	☺
		Satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents	annuelle	> 80 %	97%	97,60 %							40 réponses	98%	☺
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en situation de handicap	annuelle	> 90 %	87%	100,00 %							42 réponses	100%	☺
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en difficulté	annuelle	> 85 %	92%	100,00 %							42 réponses	100%	☺
		Satisfaction sur la compréhensibilité du langage des agents	annuelle	> 90 %	95%	92,70 %							38 réponses	93%	☺
	3	Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courrier ou dans l'urne) dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	100%	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%	☺
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier ou dans l'urne	trimestrielle	< 10 jours	2,38	0		0		0		0		0	☺
		Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel) dans le délai de 5 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	93%	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0,0%	☺
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel)	trimestrielle	< 5 jours	0,5	0		0		0		0		0	☺
	5	Satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	annuelle	> 90 %	97%	100,00 %							41 réponses	100%	☺
		Satisfaction sur le critère de la signalétique	annuelle	> 90 %	68%	100,00 %							41 réponses	100%	☺
	6	Satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	annuelle	> 90 %	97%	97,60 %							40 réponses	98%	☺
		Satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	annuelle	> 90 %	97%	97,60 %							40 réponses	98%	☺
		Satisfaction sur le critère de la confidentialité	annuelle	> 90 %	91,40 %	97,40 %							38 réponses	97%	☺
	7	Satisfaction sur le délai d'attente	annuelle	> 80 %	97%	85,40 %							35 réponses	85%	☺
	8	Satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique	annuelle	> 80 %	100%	90,00 %							42 réponses	90%	☺
	10	Satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	annuelle	> 80 %	100%	97,40 %							37 réponses	97%	☺
		Appels aboutis	trimestrielle	> 90 %	86%	85%	1738/2036	89%	1766/1985	87%	1566/1787			87%	😐
	11	Connexions au site internet	trimestrielle	> 5 %	15,6%	40%	219 289 visites	46%	249 619 visites	40,4%	219 695 visites			42,2%	
	14	Délai moyen de délivrance des CNI et passeports	trimestrielle	9 jours	/	12 jours	CERT Arras	18 jours	CERT Arras	18 jours	CERT Arras		CERT Arras	#DIV/0 !	
		Délai moyen de délivrance des CIV	trimestrielle	17 jours	/	5 jours	CERT Amiens	7 jours	CERT Amiens	8 jours	CERT Amiens		CERT Amiens	#DIV/0 !	
		Délai moyen de délivrance des permis de conduire	trimestrielle	4 jours	/	31 jours	CERT Evry	29 jours	CERT Evry	40 jours	CERT Evry		CERT Evry	#DIV/0 !	
	15	Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	trimestrielle	/	4	8,25	503	5,11	276	5,92	349			6,43	☺
		Satisfaction sur le critère "point numérique"	annuelle	> 95 %	97,10 %	97,50 %							42 réponses	98%	☺
	17	Réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	0%	100%	1	100%	9	100%	8	%		75%	☺
		Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel	trimestrielle	< 5 jours	0	1 jours		0,33 jours		1,5 jours		0		0,0	☺
		Réponses aux courriers de demande d'informations dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	> 80 %	0%	100%	1	80%	5	/	0			100%	☺
		Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier	trimestrielle	< 15 jours	0	2 jours		5,6 jours		0		0		0,0	☺
	19	Nombre moyen de connexions par mois sur les réseaux sociaux	trimestrielle	/	450618	135183		100814		144204				380201	
POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ															
Epreuves sportives	38	**Traitement dans les délais annoncés**	trimestrielle	/	100,00 %	100 %	9	100 %	10	100%	7			100%	
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	100,00 %		0	100 %	2	100%	2			100%	☺
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	100,00 %		0	100 %	1		0			100%	☺

	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun	0		0		0			
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun								
COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES													
COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES	**41**	Nombre de réunions de lancement	trimestrielle	/	3,66	4	1	4		3,0	😐		
	44	Nombre d'événement organisés ou co-orgranisés	trimestrielle	/	0	1	2	0		1,0	☺		

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**