

Préfecture de l'Aisne

2020

⊕ = évolution positive
 ⊖ = stable
 ⊗ = évolution négative
 / = pas comparable

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

Légende : insatisfaisant satisfaisant neutre

Engagement	Indicateur	Périodicité*	Résultats 2020								Cible	Évolution par rapport à l'année précédente	Résultats des années antérieures	
			T1		T2		T3		T4				2019	
			Résultat	Volume	Résultat	Volume	Résultat	Volume	Résultat	Volume			Résultat	Volume
Module 1 : relation générale avec les usagers														
-1	Taux de mise à jour du site IDE dans le délai de 3 jours ouvrés	T	96,89 %	326	99,60 %	252	100,00 %	374	88,00 %	206	95 %	⊗	98,87 %	1501
	Taux de mise à jour du serveur vocal dans le délai de 3 jours ouvrés	T	100,00 %	2	100,00 %	2	100,00 %	1	aucune	/	95 %	⊕	100,00 %	42
-2	Taux de satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents	A	84,00 %								> 85%	⊕	82,40 %	sur 106 usagers ayant répondu au questionnaire
	Taux de satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents	A	61,00 %								> 80%	⊗	77,80 %	
	Taux de satisfaction sur le critère de la prise en compte des personnes en situation de handicap	A	83,00 %								> 90%	⊗	88,50 %	
	Taux de satisfaction sur le critère de la prise en compte des personnes en difficulté	A	73,00 %								> 85%	⊗	83,50 %	
	Taux de satisfaction sur le critère de la compréhensibilité du langage des agents	A	78,00 %								> 90%	⊗	87,20 %	
-3	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 %	3	aucune		100 %	2	100 %	1	> 80%	⊕	100,00 %	37
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues courrier ou dans l'urne (en jours ouvrés)	T	1 jour				0 jour		1 jour		< 10 jours	⊕	2,5 jours	
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courriel dans les délais de 5 jours ouvrés	T	aucune		100 %	3	100 %	3	79 %	11/14	> 80%	⊗	100,00 %	1
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courriel (en jours ouvrés)	T			1 j	3	1 j	3	0,5 j	11/14	< 5 jours	⊕	2 jours	
-5	Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	A	93,00 %								> 90%	⊕	85,70 %	sur 106 usagers ayant répondu au questionnaire
	Taux de satisfaction sur le critère de la signalétique	A	93,00 %								> 90%	⊕	85,70 %	
-6	Taux de satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	A	86,00 %								> 90%	⊗	88,90 %	
	Taux de satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	A	93,00 %								> 90%	⊕	88,90 %	
	Taux de satisfaction sur le critère de la confidentialité	A	Aucune réponse								> 90%	/	92,80 %	
-7	Taux de satisfaction sur le critère du délai d'attente	A	64,00 %								> 80%	⊗	77,80 %	
-8	Taux de satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique	A	62,00 %								> 80%	⊗	78,90 %	
	Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	A	68,00 %								> 80%	⊗	77,80 %	
-10	Taux d'appels aboutis	T	95,12 %	Sur 10 443 appels reçus	34,45 %	Sur 23 268 appels reçus, demande d'explication à Memobox pour juin, problème de calcul	34,00 %	Sur 28 168 appels reçus	64,00 %	Sur 24 963 appels reçus	> 90%	⊗	91,41 %	39 445 appels
-11	Taux de connexions au site internet	T	18,94 %	310 477	11,71 %	191 983	14,58 %	239 049	17,27 %	283 229	> 5%	⊕	7,79 %	514 008
-14	Délai moyen de délivrance des CNI et passeports	T	14 jours				8 jours				9 jours	⊕	13 jours	Pour 746 023 titres mis à disposition de l'utilisateur pour le CERT d'Arras
	Délai moyen de délivrance des CIV	T	5 jours		Non communiqués par la DMAT (cause COVID)		6 jours		Annulé pour Covid		17 jours	⊕	5 jours	Pour 705 679 téléprocédures traitées par le CERT d'Amiens
	Délai moyen de délivrance des permis de conduire	T	9 jours				22 jours				4 jours	⊗	10 jours	Pour 390 403 téléprocédures traitées par le CERT d'Evry
-15	Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	T	4,6	243 du 02/01/2021 au 16/03/2021	1,6	35 uniquement sur juin (avril et mai, PAN fermé pour Covid)	3	192	2,3	139	/	⊗	4,4	
	Taux de satisfaction sur le critère "point numérique"	A	Aucun résultat								> 95%		93,30 %	sur 106 usagers ayant répondu au questionnaire
-17	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	T	100 %	41/41	93,75 %	105/112	93,00 %	101/109	98,00 %	121/123	> 80%	⊕	97,37 %	304
	Délai moyen de réponses aux demandes d'informations par courriel	T	1,7 jour		1,7 jour		1,6 jour		2,1 jour		< 5 jours	⊗	1,2 jours	
	Taux de réponse aux courriers de demande d'informations dans le délai de 10 jours ouvrés	T	100,00 %	7	100,00 %	8	100,00 %	20	0	/	> 80%	/	/	/
	Délai moyen de réponses aux demandes d'informations par courrier papier	T	0,85 jour		2,8 jour		2,6 jour		/	/	< 15 jours	⊗	1,76 jours	30
-19	Nombre moyen de connexions sur les réseaux sociaux	T	345 156		185 171		238 651		154 124		moyenne nationale 449 046	⊗	2 600 928	
Module 3 : délivrance de titres destinés aux usagers étrangers														
-32	Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour	T	84 jours	Pour 266 décisions positives	87 jours	Pour 180 décisions positives	115 jours	Pour 224 décisions positives	102 jours	Pour 227 décisions positives	90 jours	⊗	96 jours	pour 834 décisions positives
	Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour	T	19 jours	Pour 646 décisions positives	47 jours	Pour 270 décisions positives	7 jours	Pour 784 décisions positives	12 jours	Pour 659 décisions positives	30 jours	⊗	21 jours	pour 2 065 décisions positives
-33	Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures	T	9,13 %	Sur 969 décisions	8,31 %	Sur 506 décisions	2,73 %	Sur 1045 décisions	0,00 %	Sur 935 décisions	5 ‰	⊗	6,5 ‰	sur 3 231 décisions
Module 4 : relations avec les collectivités territoriales														
-36	Taux de réponses dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	T	aucun courrier	/	Aucun courrier	/	aucun courrier	/	aucun courrier	/	> 80%	/	100 %	2
	Taux de réponses dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	T	77 %	10/13	100 %	16/16	95 %	20/21	94 %	17/18	> 80%	⊗	95 %	79
-37	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	T	100 %	5	100,00 %	4	aucun	aucun (covid et réserve)	aucun	aucun (covid et réserve)	> 80%	⊕	100 %	7
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	T	80 %	4	75,00 %	3	aucun		aucun		> 80%	⊖	71,43 %	

Préfecture de l'Aisne

2020

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

Légende : insatisfaisant satisfaisant neutre

😊 = évolution positive
 😐 = stable
 😞 = évolution négative
 / = pas comparable

Engagement	Indicateur	Périodicité*	Résultats 2020								Cible	Évolution par rapport à l'année précédente	Résultat n-1		
			T1		T2		T3		T4				2019		
			Résultat	Volume	Résultat	Volume	Résultat	Volume	Résultat	Volume			Résultat	Volume	
Module 5 : polices administratives liées à la sécurité															
-38	Epreuves sportives	Taux de traitement dans les délais annoncés	T	100 %	1	100 %	4	100 %	15	100 %	2	/	😊	83,33 %	6 dossiers
-39		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T	aucune	/	100 %	2	57 %	7	aucune	/	/	😞	100 %	
-40		Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	T	aucune	/	50 %	2	57 %	7	aucune	/	/	/		aucune demande
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun		aucun		aucun		aucun		/	/	Aucune demande de RDV	
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun		aucun		aucun		aucun		/	/	Aucune demande de RDV	
-38	Autorisations - armes de catégorie B (pas de téléprocédure)	Taux de traitement dans les délais annoncés (échantillonnage : 3 dossiers par semaine)	T	95 %	43	72,00 %	40	100 %	37	93 %	30	/	😊	60,78 %	51 dossiers contrôlés sur 204 traités
-38		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T	88 %		72,00 %		54,00 %		73 %		/	😞	84,31 %	
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	/	/	100 %
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	100 %	
-38		Agréments des gardes particuliers	Taux de traitement dans les délais annoncés	T	100 %	1	aucun dossier	aucun dossier	1	100 %	1	/	😊	87,50 %	8 dossiers
-38	Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés		T	100 %	100 %					/		😊	75 %		
-39	Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)		T	/	/					/		/	/	aucune demande	
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	Aucune demande de RDV	
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	Aucune demande de RDV	
-38	Agréments des policiers municipaux	Taux de traitement dans les délais annoncés	T	100 %	1	aucun dossier	aucun dossier	1	50 %	1	/	😊	50 %	2 dossiers	
-38		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T	/					/		/	/	50 %		
-39		Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	T	/					/		/	/	Pas de cas d'incomplétude		
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	/	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	/	/	Aucune demande de RDV	
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	/	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	/	/	Aucune demande de RDV	
-38	Acquisition/détention d'armes pour les communes	Taux de traitement dans les délais annoncés	T	100 %	3	100,00 %	2	0,00 %	1	aucun dossier	1	/	😊	Pas de dossier à traiter	
-38		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T	/		/		/		/					
-39		Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	T	/		/		/		/		aucun dossier			
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	/	/	Pas de dossier à traiter	
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	/	/	Pas de dossier à traiter	
-38	Port d'arme des policiers municipaux	Taux de traitement dans les délais annoncés	T	22 %	9	0,00 %	1	aucun dossier	25	24 %	25	/	😞	42,86 %	7 dossiers
-38		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T	100 %		100,00 %				88 %		😊	50 %		
-39		Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	T	aucun dossier		100,00 %				88,00 %		/	/	pas d'incomplet	
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	/	/	Aucune demande de RDV	
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	aucun dossier	/	/	Aucune demande de RDV	
38	Autorisations des systèmes de vidéoprotection (pas de téléprocédure)	Taux de traitement dans les délais annoncés (échantillonnage : 10% des dossiers passés en commissions)	T	80 %	10	87,00 %	8	66 %	3	86 %	7	/	😊	60,97 %	82 dossiers
-38		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	T	20 %		0,00 %		0,00 %		57 %		😞	37,50 %		
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun		aucun		aucun		aucun		aucun	aucun	aucun	aucun
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	Aucune demande de RDV	
-38		Transfert des licences IV	Taux de traitement dans les délais annoncés	T	89 %	9	0,00 %	1	67,00 %	3	50 %	2	/	😊	0 %
-38	Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés		T	100 %	100 %		33,00 %		0 %		😞		78 %		
-39	Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)		T	aucun	aucun		aucun		aucun		0 %		😞	0 %	
-40		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	Aucune demande de RDV	
-40		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	T	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	/	/	Aucune demande de RDV	
Module 6 : coordination des politiques publiques															
-41		Nombre de réunions de lancement	T	3		0		0		2		/	😊	3	
-44		Nombre d'évènements organisés ou co-organisés	T	3		3		2		1		/	😊	8	
Module 7 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur															
-47		Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	T	0								/	😞	5	
-48		Délai d'information des élus en temps de crise	T	/	caclul du volume non avvenu pour cet engagement	Annulé pour Covid	caclul du volume non avvenu pour cet engagement	Annulé pour Covid	caclul du volume non avvenu pour cet engagement	Annulé pour Covid	caclul du volume non avvenu pour cet engagement	< 1 heure	😞	45 min	caclul du volume non avvenu pour cet engagement
-49		Nombre d'exercices réalisés	T	0								/	😞	5	
-50		Taux d'activation dans les délais de la CIP	T	/								/	😞	100 %	