

## Préfecture de l'Aisne

Indicateurs Qual-e-pref 2021



MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	Volume	T2	Volume	T3	
	N°	LIBELLE									
RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS	1 et 11	Mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	trimestrielle	95,00 %	96,00 %	97,00 %	291 / 300	95,00 %	80 / 84	76,00 %	
	1 et 8	Mise à jour du SVI dans le délai de 3 jours ouvrés	trimestrielle	95,00 %	100,00 %	aucune	/	100,00 %	3	100,00 %	
	2	Satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents		annuelle	> 85 %	84,00 %	100,00 %				
		Satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents		annuelle	> 80 %	61,00 %	100,00 %				
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en situation de handicap		annuelle	> 90 %	83,00 %	81,00 %				
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en difficulté		annuelle	> 85 %	73,00 %	89,00 %				
		Satisfaction sur la compréhensibilité du langage des agents		annuelle	> 90 %	78,00 %	100,00 %				
	3	Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courrier ou dans l'urne) dans le délai de 10 jours ouvrés		trimestrielle	> 80 %	100,00 %	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier ou dans l'urne		trimestrielle	< 10 jours	0,3 jour	0		0		0
		Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel) dans le délai de 5 jours ouvrés		trimestrielle	> 80 %	93,00 %	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel)		trimestrielle	< 5 jours	0,8 jour	0		0		0
	5	Satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers		annuelle	> 90 %	93,00 %	96,00 %				
		Satisfaction sur le critère de la signalétique		annuelle	> 90 %	93,00 %	100,00 %				
	6	Satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall		annuelle	> 90 %	86,00 %	96,00 %				
		Satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux		annuelle	> 90 %	93,00 %	96,00 %				
		Satisfaction sur le critère de la confidentialité		annuelle	> 90 %	aucun résultat	92,00 %				
	7	Satisfaction sur le délai d'attente		annuelle	> 80 %	64,00 %	100,00 %				
	8	Satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique		annuelle	> 80 %	62,00 %	96,00 %				
	10	Satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service		annuelle	> 80 %	68,00 %	87,00 %				
		Appels aboutis		trimestrielle	> 90 %	50,00 %	87,13 %	1445	67,00 %	1190	79,00 %
11	Connexions au site internet		trimestrielle	> 5 %	15,60 %	21,00 %	346249	14,00 %	230035	10,55 %	
14	Délai moyen de délivrance des CNI et passeports		trimestrielle	9 jours	/	8	CERT Arras	10	CERT Arras	12	
	Délai moyen de délivrance des CIV		trimestrielle	17 jours	/	4	CERT Amiens	4	CERT Amiens	4	

Module 1

	Délai moyen de délivrance des permis de conduire	trimestrielle	<b>4 jours</b>	/	19	CERT Evry	27	CERT Evry	37
15	Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour	trimestrielle	/	2,3			79		35
	Satisfaction sur le critère "point numérique"	annuelle	<b>&gt; 95 %</b>	aucun résultat	100,00 %				
17	Réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	trimestrielle	<b>&gt; 80 %</b>	96,00 %	98,27 %		98,14 %		95,83 %
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel	trimestrielle	<b>&lt; 5 jours</b>	1,8 jour	10	57/28	6,8	106/108	5,6
	Réponses aux courriers de demande d'informations dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	<b>&gt; 80 %</b>	100,00 %	81,00 %		83,00 %		100,00 %
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier	trimestrielle	<b>&lt; 10 jours</b>	4 jours	10	10/16	6,8	10/12	5,6
19	Nombre moyen de connexions par mois sur les réseaux sociaux	trimestrielle	/	230775	222215		127474		100

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

Volume	T4	Volume	Annuel	Résultats/ objectifs
109 / 143			89,33 %	☹️
1			100,00 %	😊
		27 réponses	100,00 %	😊
		27 réponses	100,00 %	😊
		26 réponses	81,00 %	😐
		27 réponses	89,00 %	😊
		27 réponses	100,00 %	😊
0			0,00 %	😊
			0	😊
0			0,00 %	😊
			0	😊
		27 réponses	96,00 %	😊
		27 réponses	100,00 %	😊
		27 réponses	96,00 %	😊
		27 réponses	96,00 %	😊
		24 réponses	92,00 %	😊
		27 réponses	100,00 %	😊
		23 réponses	96,00 %	😊
		23 réponses	87,00 %	😊
1089			77,71 %	☹️
172581			15,18 %	😊
CERT Arras		CERT Arras	10	
CERT Amiens		CERT Amiens	4	

CERT Evry		CERT Evry	27,67	
31			#DIV/0 !	😊
		59 réponses	100,00 %	😊
46/48			97,41 %	😊
			7,47	😊
18			81,00 %	😊
			7,47	😊
929			450618	😊

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

## Préfecture de l'Aisne

Indicateurs Qual-e-pref 2021

MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	Volume	T2	Volume	T3
	N°	LIBELLE								
DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINÉS AUX USAGERS ÉTRANGERS	32	Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour	trimestrielle	90 jours	97 jours	77	Pour 291 décisions positives	53	Pour 293 décisions positives	
		Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour	trimestrielle	30 jours	21 jours	18	Pour 712 décisions positives	14	Pour 559 décisions Positives	
	33	Dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures	trimestrielle	5,00 %	5,00 %	3,00 %	Sur 1054 décisions	0,00 %	Sur 911 décisions	%

Volume	T4	Volume	Annuel	Résultats/ objectifs
			65	😊
			16	😊
	%		1,50 %	😊

- 🙄 **Ecart > à 50 % de la cible**
- 😐 **Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible**
- 😊 **A la cible**

## Préfecture de l'Aisne

Indicateurs Qual-e-pref 2021

MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume
	N°	LIBELLE									
RELATIONS AVEC LES CT	36	Réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	trimestrielle	> 80 %	aucun	aucun	/	aucun	/	aucun	/
		Réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	trimestrielle	> 80 %	91,50 %	86,00 %	19/22	100,00 %	25/25	96,00 %	27/28
	37	Fixation de RDV dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	trimestrielle	> 80 %	100,00 %	100,00 %	5	100,00 %	3		
		RDV fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	trimestrielle	> 80 %	77,50 %	0,00 %	0	100,00 %	3		

T4	Volume	Annuel	Résultats/ objectifs
		#DIV/0 !	/
		94,00 %	😊
		100,00 %	
		50,00 %	

- 🙄 **Ecart > à 50 % de la cible**
- 😐 **Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible**
- 😊 **A la cible**

## Préfecture de l'Aisne

Indicateurs Qual-e-pref 2021

MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume
	N°	LIBELLE									
POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ											
Epreuves sportives	38	Traitement dans les délais annoncés	trimestrielle	/	100,00 %	100 %	8	100 %	17		
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	78,50 %		0		0		
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	53,50 %						
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun			
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun						
Autorisations – Armes de catégorie B	38	Traitement dans les délais annoncés	trimestrielle	/	90,00 %						
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	71,70 %						
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun			
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun			
Agréments des gardes particuliers	38	Traitement dans les délais annoncés	trimestrielle	/	100,00 %	aucun dossier		100,00 %	1		
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	100,00 %			100,00 %			
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	/			/			
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun			aucun			
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun			aucun			
Agréments des policiers municipaux	38	Traitement dans les délais annoncés	trimestrielle	/	100,00 %	100,00 %	6	100,00 %	1		
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	/	100,00 %					
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	/	/					
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun	aucun					
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun	aucun					
Acquisition/détention d'armes pour les communes	38	Traitement dans les délais annoncés	trimestrielle	/	66,70 %	aucun dossier		100,00 %	3		
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	/			/			
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	/			/			
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun			aucun			
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun			aucun			
38	Traitement dans les délais annoncés	trimestrielle	/	15,30 %	10,00 %		16,00 %				
	Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	19,25 %	89,00 %		89,00 %				

Module 5

Port d'arme des PM	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	94,00 %	/	19	/	19	
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun		
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun		
Autorisations des systèmes de vidéoprotection	38	<b>Traitement dans les délais annoncés</b>	trimestrielle	/	79,70 %	100,00 %	5	100,00 %	1	
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	19,25 %	100,00 %		100,00 %		
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun		
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun	aucun		aucun		
		<b>Traitement dans les délais annoncés</b>	trimestrielle	/	51,50 %			50,00 %		
Transfert des licences IV	38	Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	58,20 %		aucun dossier	50,00 %	2	
		Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	trimestrielle	/	/			/		
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	trimestrielle	/	aucun			aucun		
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	trimestrielle	/	aucun			aucun		

T4	Volume	Annuel	Résultats/ objectifs
		100,00 %	
		#DIV/0 !	
		#DIV/0 !	
		#DIV/0 !	
		#DIV/0 !	
		100,00 %	
		100,00 %	
		100,00 %	
		100,00 %	
		100,00 %	
		#DIV/0 !	
		13,00 %	
		89,00 %	

		100,00 %	
		100,00 %	
		50,00 %	
		50,00 %	

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

## Préfecture de l'Aisne

Indicateurs Qual-e-pref 2021

MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	T2	T3	T4	Annuel
	N°	LIBELLE								
COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES	41	Nombre de réunions de lancement	trimestrielle	/	5					7
	44	Nombre d'événement organisés ou co-organisés	trimestrielle	/	9					18

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

<b>Résultats/ objectifs</b>
😊
😊

**cible**

**0 % de la cible**

## Préfecture de l'Aisne

Indicateurs Qual-e-pref 2021

MODULE	ENGAGEMENT		Périodicité	Cible	Résultats N-1	T1	T2	T3	T4	Annuel
	N°	LIBELLE								
COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR	47	Nombre d'activation de la CCUO	trimestrielle	/	0	Annulé pour Covid	0			0
	48	Délai d'information des élus en temps de crise	trimestrielle	< 1 heure	/		/			#DIV/0 !
	49	Nombre d'exercices réalisés	trimestrielle	/	0		2			2
	50	Activation dans les délais de la CIP	trimestrielle	/	/		0			0



Ecart &gt; à 50 % de la c



Ecart &gt; 25 % et &lt; à 50



A la cible

<b>Résultats/ objectifs</b>

**cible**

**0 % de la cible**