

SGCD et Préfecture de l'Aisne



MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats 2020	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume	T4	Volume	Annuel 2021	Résultats/objectifs
	N°	LIBELLE												
1/ RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS	1 et 11	Mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	95,00 %	96,00 %	98,6%	291 / 295	90%	81 / 90	76,8%	106 / 138	93,4%	155 / 166	89,7%	😊
	1 et 8	Mise à jour du SVI dans le délai de 3 jours ouvrés	95,00 %	100,00 %	aucune	/	100,00 %	3	100,00 %	1	100,00 %	2	140%	😊
	2	Satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents		> 85 %	84,00 %	96,00 %						59 réponses	96%	😊
		Satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents		> 80 %	61,00 %	100,00 %						59 réponses	100%	😊
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en situation de handicap		> 90 %	83,00 %	100,00 %						59 réponses	100%	😊
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en difficulté		> 85 %	73,00 %	98,00 %						59 réponses	98%	😊
		Satisfaction sur la compréhensibilité du langage des agents		> 90 %	78,00 %	100,00 %						59 réponses	100%	😊
	3	Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courrier ou dans l'urne) dans le délai de 10 jours ouvrés		> 80 %	100,00 %	100,00 %	1	100,00 %	1	100,00 %	2	0	117%	😊
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier ou dans l'urne		< 10 jours	0,3 jour	1		1		7				
		Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel) dans le délai de 5 jours ouvrés		> 80 %	93,00 %	87,5%	8	100%	4	71%	5 / 7	7 / 9	84,1%	😊
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel)		< 5 jours	0,8 jour	1,6		1,8		3,8				
	5	Satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers		> 90 %	93,00 %	94,00 %						59 réponses	94%	😊
		Satisfaction sur le critère de la signalétique		> 90 %	93,00 %	100,00 %						59 réponses	100%	😊
	6	Satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall		> 90 %	86,00 %	79,00 %						59 réponses	79%	😞
		Satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux		> 90 %	93,00 %	79,00 %						59 réponses	79%	😞
		Satisfaction sur le critère de la confidentialité		> 90 %	aucun résultat	100,00 %						59 réponses	100%	😊
	7	Satisfaction sur le délai d'attente		> 80 %	64,00 %	94,00 %						59 réponses	94%	😊
	8	Satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique		> 80 %	62,00 %	95,00 %						59 réponses	95%	😊
	10	Satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service		> 80 %	68,00 %	100,00 %						59 réponses	100%	😊
		Appels aboutis		> 90 %	50,00 %	66,1%	10320 / 15601	63%	10913 / 17303	83,8%	7474 / 8914	97,7%	7735 / 7915	73,3%
11	Connexions au site internet		> 5 %	15,60 %	21,2%	115416	14,1%	76678	10,5%	57527	12%	65487	14,5%	😊
14	Délai moyen de délivrance des CNI et passeports		9 jours	/	8	CERT Arras	10	CERT Arras	12	CERT Arras	14	CERT Arras	11	😊
	Délai moyen de délivrance des CIV		17 jours	/	4	CERT Amiens	4	CERT Amiens	4	CERT Amiens	4	CERT Amiens	4	😊
	Délai moyen de délivrance des permis de conduire		4 jours	/	19	CERT Evry	27	CERT Evry	37	CERT Evry	34	CERT Evry	29	😊
15	Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour		/	2,3	1,1	70 / 63	0,5	34 / 61	0,8	53 / 64	0,9	60 / 63	0,825	😊
	Satisfaction sur le critère "point numérique"		> 95 %	aucun résultat	100,00 %						59 réponses	100%	😊	
17	Réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés		> 80 %	96,00 %	92%	109 / 118	98%	131 / 133	93%	146 / 157	98,7%	160 / 162	95%	😊
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier		< 5 jours	1,8 jour	2,6		1,6		1,6		1,7		1,9	
	Réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 10 jours ouvrés		> 80 %	100,00 %	100%	4	100%	12	100%	10	88,2%	15 / 17	100%	😊
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel		< 15 jours	4 jours	1,2		2,8		1,6		3,5		2,3	
19	Nombre moyen de connexions par mois sur les réseaux sociaux		/	230775	222215	127469		100929		135587		586200	😊	

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



A la cible



Ecart > 10% et < à 50 % de la cible



Ecart > à 50 % de la cible

SGCD et Préfecture de l'Aisne



MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats 2020	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume	T4	Volume	Annuel 2021	Résultats/objectifs
	N°	LIBELLE												
3/ DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINÉS AUX USAGERS ÉTRANGERS	32	Délai moyen de traitement des 1ère demandes d'admission au séjour	90 jours	97 jours	76	Pour 293 décisions positives	56,5	Pour 289 décisions positives	57	Pour 258 décisions positives	72	Pour 218 décisions positives	65,4	😊
		Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour	30 jours	21 jours	17	Pour 705 décisions positives	14	Pour 559 décisions positives	18	Pour 575 décisions positives	20,5	Pour 607 décisions positives	17,375	😊
	33	Dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures	5,00 %	5,00 %	2,8‰	3 sur 1051 décisions	0‰	0 sur 909 décisions	1,1 ‰	1 sur 900 décisions	0‰	0 sur 889 décisions	1,1‰	😊

MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats 2020	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume	T4	Volume	Annuel 2021	Résultats/objectifs
	N°	LIBELLE												
4/ RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	36	Réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	> 80 %	aucun	aucun		aucun		aucun		aucun			/
		Réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	> 80 %	91,50 %	86,00 %	19 / 22	100,00 %	25	97,00 %	30 / 31	92,00 %	11 / 12	93,75 %	😊
	37	Fixation de RDV dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	> 80 %	100,00 %	100,00 %	5	100,00 %	3	100,00 %	1	Aucun		100,00 %	😊
		RDV fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	> 80 %	77,50 %	0,00 %	0	100,00 %	3	100,00 %	1			66,7%	😐

SGCD et Préfecture de l'Aisne



MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats 2020	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume	T4	Volume	Annuel 2021									
	N°	LIBELLE																				
5/ POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ																						
Epreuves sportives	38	Traitement dans les délais annoncés	/	100,00 %	dossiers annulés pour Covid		100 %	1	91%	21 / 23	100%	3	97%									
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	/	78,50 %					50%	1 / 2		75%										
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	53,50 %	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	75%								
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun																		
Autorisations – Armes de catégorie B (échantillonnage : 3 dossiers par semaine)	38	Traitement dans les délais annoncés	/	90,00 %	87,9%	29 / 33	94%	36 / 38	94%	31 / 33	Chiffres manquants : départ agent		92%									
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	/	71,70 %	89%	8 / 9	100%	13	100%	2			96%									
	40	Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun			aucun	aucun								
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	/	aucun																		
Agréments des gardes particuliers	38	Traitement dans les délais annoncés	/	100,00 %	0%	0 / 1	50%	1 / 2	aucun dossier	aucun dossier			50%									
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	/	100,00 %			50%	1 / 2					50%									
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	/	aucun	aucun	aucun	aucun					aucun	aucun	aucun	aucun						
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun																		
		Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	/	aucun																		
Agréments des policiers municipaux	38	Traitement dans les délais annoncés	/	100,00 %	100%	6	100%	1	100%	1	100%	3	100%									
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	/	/				1					100%									
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	/	100%	2	100%		100%													
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun										
40	Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	/	aucun																			
	Acquisition/détention d'armes pour les communes	38	Traitement dans les délais annoncés	/	66,70 %	100%	1	100%	2	aucun				66,7%	2 / 3	83%						
Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés			/	/													100%					
39		Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	/	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun					aucun	aucun	aucun	aucun					
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun																		
Port d'armes des PM	38	Traitement dans les délais annoncés	/	15,30 %	10%	2 / 19	16%	3 / 19	16%	1 / 6	40,00 %	8 / 20	21%									
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	/	19,25 %										83%								
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	94,00 %	78%	7 / 9	60%	3 / 5	100%	5	92%	12 / 13										
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun										
40	Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	/	aucun																			
	Autorisations des systèmes de vidéoprotection	38	Traitement dans les délais annoncés	/	79,70 %	100%	5	100%	2	100%	4	100%	4	100%								
Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés			/	19,25 %	100%	2	100%	2	100%	2			100%									
39		Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	/	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun										
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun																		
Transfert des licences IV	38	Traitement dans les délais annoncés	/	51,50 %	aucun dossier									50%	1 / 2	100%	1	100%	3	83%		
		Demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés	/	58,20 %																		
	39	Information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier (téléprocédure)	/	/										aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun
		Fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)	/	aucun																		
40	Rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	/	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun										

SGCD et Préfecture de l'Aisne



MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats 2020	T1	T2	T3	T4	Annuel 2021	Résultats/objectifs
	N°	LIBELLE								
6/ COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES	41	Nombre de réunions de lancement	/	5	2	1	1	0	1,0	😊
	44	Nombre d'événement organisés ou co-organisés	/	9	7	5	1	0	3,3	😊

MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats 2020	T1	T2	T3	T4	Annuel 2021	Résultats/objectifs
	N°	LIBELLE								
7/ COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR	47	Nombre d'activation de la CCUO	/	0	Annulé pour Covid	0	0	0	0	😞
	48	Délai d'information des élus en temps de crise	< 1 heure	/						😞
	49	Nombre d'exercices réalisés	/	0		2	0	1	1	😐
	50	Activation dans les délais de la CIP	/	/		0	0	0	0	😞