Tableau de bord qual-e-pref

Collecte

2023

Module	Engagement	Libellé de l'indicateur qualité	Périodicité	Objectif	Janvier	Février	Mars	TRIM 1	Avril	Mai	Juin	TRIM 2	Juillet	Août	Sept	TRIM 3	Octobre	Nov	Déc	TRIM 4	Commentaires
Dispositions générales	**1 ; 11**	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	Mensuelle	75%	85%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%									
	3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés pour les demandes transmises par mail	Mensuelle	≥ 75%	0%	Pas de réclamation ni suggestion	Pas de réclamation ni suggestion	0%	0%	100%	Pas de réclamation ni suggestion	33%									
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par mail	Mensuelle	≤ 5j	Pas de réponse faite à 1 réclamation	SO	SO	Pas de réponse faite à 1 réclamation	Pas de réponse faite à 1 réclamation mais problème résolu	0,5j	SO										
		Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 10 jours pour celles déposées par courrier à la préfecture (urne comprise)	Mensuelle	≥ 75%	Pas de réclamation ni suggestion	Pas de réclamation ni suggestion	100%	100%	Pas de réclamation ni suggestion	Pas de réclamation ni suggestion	100%	100%									
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier (urne comprise)	Mensuelle	≤ 10j	SO	SO	1j	1j	SO	SO	4	4									
Téléphonie	**10**	Taux d'appels aboutis au niveau général (Indigo)	Trimestrielle	entre 85et 90 %	90,45 %	89,90 %	91,4%	**90,61 %**	91,4%	93,40 %	92,1%	**92,30 %**									Suivi mensuel poursuivi avec envoi des résultats aux directeurs -rappel des bonnes pratiques (renvoi, transfert, mise en place de répondeurs)
Site internet	**11**	Taux de connexions au site internet	Mensuelle	≥ 5%	9,03 %	7,82 %	8,69 %	8,51 %	8,67 %	8,88 %	9,61 %	9,06 %									
	14	Délai moyen de délivrance des CNI et de passeports	Trimestrielle					22				27									
		Délai moyen de délivrance des CIV (en jours)	Trimestrielle					7				7,5									
		Délai moyen de délivrance des permis de conduire	Trimestrielle					23				29									
	15	Nombre d'usagers venus au point numérique (Limoges)	Mensuelle		157	144	161	462	128	130	239	166									
	15	Moyenne de visites par jour ouvert	Mensuelle		8,72	9	8,94	8,88	8,53	10	13,28	10,603									
Courriers et courriels	**17**	Taux de réponses aux **courriels** de demande d'informations générales dans le délai de 5 jours ouvrés	Mensuelle	≥ 75%	100%	98%	100%	99,33 %	96,70 %	100%	100%	98,90 %									
		Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par **courriel**	Mensuelle	≤ 5j	0,6 j	0,49 j	0,34 j	0,48 j	0,55 j	0,28j	0,47j	0,43j									
		Taux de réponses aux **courriers** de demande d'informations générales dans le délai de 10 jours ouvrés	Mensuelle	≥ 75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%									
		Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par **courrier**	Mensuelle	≤10j	4 j	1,5 j	6,4 j	3,9j	2,8j	1,5j	0,8j	1,7j									
Réseaux sociaux	**19**	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	Mensuelle	2%	16,95 %	13,53 %	15,63 %	15,57 %	10,55 %	10,33 %	19,46 %	13,45 %									
Communication d'urgence en cas d'événement majeur	**47**	Nombre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	Trimestrielle	4 par an	1	0	5	6	8	2	4	14									
	48	Délai d'information des élus en temps de crise (en minutes)	Trimestrielle	≤ 1h	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	10'	sans objet	20'	15'									
	49	Nombre d'exercices réalisés	Trimestrielle	4	0	0	0	0	1	0	1	2									
	50	Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP	Semestrielle	≥ 75%	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet									
Pilotage de la politique qualité	**IV – V**	Comité de pilotage-comité de suivi	Semestrielle	1	0	0	0	0	0	0	0	0									
		Audit interne - auto-évaluation	Initial	1	0	0	0	0	0	0	0	0									
		Comité local des usagers	Annuelle	1	1	0	0	1	0	0	0	0									
		Bilan annuel	Annuelle	1	0	0	0	0	0	0	0	0									